

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ ПЕРЕДУМОВИ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ
ФАХІВЦІВ З КЛІЄНТАМИ ЮРИДИЧНОЇ КОМПАНІЇ**

Студента 2–м курсу, 6м групи
спеціальності 053 психологія
спеціалізації психологія

Маруженко Анна

Науковий керівник:

д-р психол. наук,
професор

Полунін Олексій
Васильович

Науковий консультант:

канд. психол. наук,
доцент

Шевченко Володимир
Євгенович

Керівник освітньо-професійної

програми:

д-р психол. наук,
професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦІВ З КЛІЄНТАМИ ЮРИДИЧНОЇ КОМПАНІЇ.....	3
Висновки до першого розділу.....	
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ТА ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦІВ З КЛІЄНТАМИ ЮРИДИЧНОЇ КОМПАНІЇ.....	
Висновки до другого розділу.....	
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦІВ З КЛІЄНТАМИ ЮРИДИЧНОЇ КОМПАНІЇ.....	
3.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження особливостей безконфліктної взаємодії фахівців з клієнтами юридичної компанії.....	
3.2. Практичні рекомендації щодо особливостей формування безконфліктної взаємодії фахівців з клієнтами юридичної компанії	
Висновки до третього розділу.....	
ВИСНОВКИ.....	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Проголошення незалежності України як суверенної держави, прийняття Конституції України обумовлюють потребу держави в утворенні міцної та стабільної системи захисту прав та законних інтересів своїх громадян. Юридичні компанії є одними з правозахисних інститутів державної гарантії дотримання законності прав та інтересів кожної людини. Вони розвиваються та перетворюються в напрямку до юридичного забезпечення професійної стабільності та фінансової незалежності.

При взаємодії з клієнтами працівник юридичної компанії має бути неупередженим та зобов'язаний сприяти особам, які до нього звертаються, у реалізації їх прав та захисті законних інтересів, роз'яснювати права та обов'язки, попереджати про наслідки вчинюваних правозахисних дій для того, щоб юридична необізнаність не могла бути використана їм на шкоду, а також відмовити в разі її невідповідності законодавству України. Тобто юрист як особа, яка виконує функції, делеговані їй державою, шляхом надання кваліфікованих юридичних порад забезпечуватиме дотримання єдності інтересів громадян та держави. Тому індивідуальні характеристики, професійні та ділові якості службовця, який безпосередньо займається обслуговуванням клієнтів, є визначальними у виникненні і нейтралізації конфліктних ситуацій, встановленні довгострокової взаємодії між юридичною компанією і клієнтом (А.А Мазаракі, С.Д. Максименко, Л.П. Кулаківська, Т.Ю Кулаківський.) [45].

У психологічних дослідженнях проблемі безконфліктної взаємодії було приділено значну увагу в роботах Л.М. Мосіна, Н.А. Чижова [24; 37; 44; 53]. Серед відомих зарубіжних парадигм дослідження детермінант конфліктів слід згадати психоаналітичну (А. Адлер, З. Фрейд, Е. Фромм, К. Хорні) [1; 70; 71; 74], соціотропну (А. Бандурка, М. Пірен) [6; 59], етологічну (Н. Тінберген) [65], динамічну (К. Левін) [39], поведінкову (А. Бандура, А. Басьо) [6; 8], соціометричну (Д. Морено) [52], інтеракціоністську (Д. Мід) [49; 79], фрустраційно-агресивну (М. Дойч, Н. Міллер) [21; 50]. Вітчизняні дослідження причин конфліктів базуються на організаційному підході, мотиваційному, (Л.

Долинська, В. Дружинін, та ін.) [22; 23], когнітивному (С. Ємельянов) [24], ситуаційному (А.Я. Анцупов) [4].

Аналіз наукових досліджень показує, що специфіка роботи фахівця юридичної компанії передбачає постійну взаємодію з людьми, що становить від 80 % до 96 % робочого часу. Тому ефективність безконфліктної взаємодії з оточуючими суттєво залежить від психологічної готовності особистості до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, що зумовлює результати не тільки в плані розв'язання актуальних проблем надання юридичної допомоги, але й в плані збереження позитивного соціально-психологічного клімату в організації, результативності роботи кожного працівника юридичної компанії (Ф. Бородкін, Л. Карамушка, Г. Ложкін, М. Пірен) [13; 28; 42; 59].

Аналіз теоретичних та емпіричних досліджень у сфері психології показує, що саме проблематика психологічних засад безконфліктної взаємодії працівників юридичної компанії з клієнтами потребує подальшого її вивчення.

Важливість і недостатня розробленість проблеми, суспільна та наукова необхідність її розв'язання зумовили вибір теми «Психологічні передумови безконфліктної взаємодії працівників юридичної компанії з клієнтами».

Об'єктом дослідження є процес безконфліктної взаємодії.

Предметом дослідження є особливості психологічних передумов безконфліктної взаємодії працівників юридичної компанії з клієнтами.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості процесу безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

Відповідно до мети сформульовано такі завдання дослідження:

1. Здійснити теоретико-методичний аналіз дослідження особливостей безконфліктної взаємодії працівників юридичної компанії з клієнтами.
2. Визначити організаційні засади та обґрунтувати психодіагностичний інструментарій безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

3. Розкрити результати емпіричного дослідження особливостей безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

4. Розробити практичні рекомендації щодо особливостей формування безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

Методи дослідження. Теоретичною основою дослідження є наукові праці вітчизняних та іноземних науковців з питань безконфліктної взаємодії.

Для розв'язання завдань у роботі було використано комплекс взаємодоповнюючих методів дослідження:

теоретичні – аналіз проблеми психодіагностики безконфліктної взаємодії в сучасній науковій літературі та узагальнення наукових джерел;

психодіагностичні – методика «Орієнтаційна анкета» Б. Басса використовувалась для вияву психологічних особливостей взаємодії; для дослідження соціально-психологічних властивостей працівників нотаріальної контори, які виявляються в спілкуванні і взаємодії, а також провідних стратегій поведінки в конфлікті нами використовувалася методика визначення комунікативної соціальної компетентності (КСК) (АА. Деркач, О.М. Сухов) [24], методика діагностики стратегій поведінки особистості в конфлікті К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної) [42], **методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса, і Р. Даймонда [11].;** для дослідження особистісних та індивідуально-психологічних якостей працівників нотаріальної контори, що впливають на міжособистісну взаємодію та спілкування використовувалася методика діагностики рівня суб'єктивного контролю Дж. Роттера (адаптації Е.Ф. Бажина, С.А. Голигіной, А.М. Еткінда) [12], для визначення рівня інтроверсії, екстраверсії та нейротизму використовувалася методика Г. Айзенка – ЕРІ [42]; для дослідження особливостей професійної поведінки працівників юридичної компанії нами використовувалася методика діагностики «Психічного вигоряння» О.О. Рукавишнікова [42];

математичні – обчислення первинних описових статистик. Для статистичного опрацювання було використано комп'ютерні програми MS Excel 10, SPSS 14.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному:

–Визначено особливості безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

–Запропоновано комплекс заходів для налагодження безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії та подолання конфліктів.

– Набуло подальшого розвитку і обґрунтовано цілеспрямований комплекс методик дослідження безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що розроблені практичні рекомендації щодо конструктивного розв'язання конфліктів та психодіагностичний інструментарій використовуються юристами і практичними психологами з метою підготовки і адаптації персоналу до професійної діяльності в системі надання юридичних послуг.

Отримані результати рекомендовано до використання в системі психологічного забезпечення і супроводу освітньо-професійної діяльності у вищих навчальних закладах освіти України; у лабораторіях профорієнтації і професійної діагностики; соціально-психологічних службах роботи з молоддю при державних міських (районних) адміністраціях, а також у підрозділах силових органів виконавчої влади України та в процесі професійної підготовки практичних психологів на бакалаврському і магістерському рівнях освіти.

Апробація і публікація результатів дослідження. Основні положення та результати випускної кваліфікаційної роботи оприлюднено на науково-практичній конференції студентів та молодих вчених «Актуальні проблеми психологічного забезпечення професійної діяльності» (Київ, 5 грудня 2018 р.). А також опубліковано у збірнику наукових статей студентів «Організаційна та економічна психологія» випуск КНТЕУ 2019.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦІВ З КЛІЄНТАМИ ЮРИДИЧНОЇ КОМПАНІЇ

Сучасні загальносвітові тенденції розвитку економічних систем, посилення впливу транснаціональних корпорацій, наявність кризових явищ протягом останніх років змушують вітчизняні установи шукати нові, більш ефективні підходи до організації власної діяльності, підвищення конкурентоспроможності та відповідності потребам та юридичним вимогам клієнтів. Ринок споживача, що панує над ринком послуг давно диктує свої умови щодо розвитку нових концепцій безконфліктної взаємодії з клієнтами. Утворення довгострокових і відносин з клієнтами дозволяє максимізувати ефективність взаємодії з ними за рахунок надання якісних безконфліктних юридичних послуг [44; 45; 59].

Підхід безконфліктної взаємодії з юридичним супроводом стає провідною парадигмою ведення бізнесу. Це пов'язано з тим, що унікальні конкурентні переваги, про які всі говорять, стає досить складно створювати за рахунок нових технологій, за рахунок асортименту, підвищення операційної ефективності і зниження цін, так як все це можна швидко скопіювати. А ось ставлення до клієнта скопіювати набагато складніше. Лише знаючи свого клієнта, розуміючи його потреби і передбачаючи його потенційні бажання, можна створити продукт чи послугу, від яких неможливо відмовитися. Це в свою чергу призводить до збільшення лояльності існуючих клієнтів та залучення нових. Тому стає актуальним аналіз потреб клієнтів щодо юридичного супроводу професійної, бізнесової, підприємницької діяльності та навчання персоналу безконфліктної взаємодії з клієнтом¹.

У цілому, безконфліктна взаємодія – концепція, яка проголошує першість принципів задоволення потреб клієнтів, відповідності їх очікуванням, передбачення їх бажань при здійсненні всіх напрямків організаційної

¹ Продан І.О., Різник Ю.І. Клієнт-орієнтований підхід як передумова конкурентоспроможності підприємства // Бізнес Інформ. - 2017. - №1. - С. 308-313.

діяльності². Але не варто забувати, що мова йде про бізнес, а не про благодійність, тому більшість авторів акцентують увагу, на тому що задоволення потреб клієнта потенційно має призвести до повторних продажів та отримання стійкого прибутку в довгостроковому періоді.

Таким чином, безконфліктна взаємодія – це здатність організації отримувати *додатковий* прибуток за рахунок глибокого розуміння і ефективного задоволення потреб клієнтів. В іншому випадку створюється тільки видимість безконфліктної взаємодії.

Суб'єктами, що реалізують безконфліктну взаємодію в організації, є її персонал. Неможливо стати безконфліктною організацією без формування відповідних підходів роботи співробітників з клієнтами.

Узагальнюючи всі погляди авторів, безконфліктну взаємодію персоналу можна визначити як сукупність знань, умінь, навичок, які, завдяки відповідній мотивації, цінностям, настановам і особистим якостям співробітників, сприяють певній поведінці і встановленню та підтриманню відносин з клієнтами для отримання необхідного результату. [3, с. 10].

При цьому психологічний зміст безконфліктної взаємодії – це такий рівень психологічної сумісності клієнта та юриста, розуміння і усвідомлення особливостей психічних пізнавальних процесів, психічних властивостей, станів та утворень клієнта, професійних можливостей і особливо мотиваційної спрямованості, які зумовлюють досягнення потреб на юридично грамотній основі.

Отже, персонал, який готовий до безконфліктної взаємодії має володіти:

- 1) знаннями про типи і переваги клієнтів організації, про особливості пропонуваніх послуг, про технології реалізації послуг та ін.;
- 2) розвиненими навичками і мотивацією до швидкого і гнучкого виявлення і задоволення запитів фактичних і потенційних клієнтів;
- 3) здібностями розпізнавати і враховувати індивідуальність кожного клієнта;

² Загребной В. Клиентоориентированность - основной залог успеха на рынке страхования в условиях жесткой конкуренции // ЗКСПЕРТ. 2008. № 36. - С. 62

4) своєю поведінкою формує і підтримує довгострокові відносини з клієнтами, орієнтуючись як на інтереси клієнта, так і на економічні цілі організації.

У кінцевому рахунку, дана сукупність характеристик персоналу, відповідність поведінки персоналу стандартам якості юридичного обслуговування і особисте усвідомлення кожним працівником важливості орієнтації на безконфліктну взаємодію клієнта дозволяють організації розраховувати на високий рівень іміджу.

Розглянемо установу як цілісну систему на основі моделі Мак-Кінсі «7С» у контексті таких понять як «спільні цінності», «корпоративна культура», «управління відносинами із клієнтами», «культура організації», «стиль управління». На основі цього виділимо наступні форми прояву клієнт-орієнтованості. Дана модель важлива для розуміння зв'язку та узгодження між елементами, структурними одиницями підприємства [34; 28; 45].

Отже, на шляху впровадження безконфліктної взаємодії великого значення набувають такі поняття як корпоративна культура, стиль управління організацією, спільні цінності, що поділяють усі співробітники. Важливим аспектом створення корпоративної культури підприємства є система стимулювання та нагородження співробітників у контексті досягнення результатів щодо задоволеності потреб та урахування побажань клієнтів.

Американські соціальні психологи Дж. Мід Г. Келлі [78; 79] обґрунтували модель діадичної взаємодії (взаємодія в діаді), сутність якої зводиться до таких положень: будь-які міжособистісні взаємини є взаємодією, реальним обміном поведінковими реакціями в межах певної ситуації; взаємодія з більшою вірогідністю продовжуватиметься і позитивно оцінюватиметься учасниками, якщо вони матимуть вигоди з неї; для з'ясування наявності чи відсутності вигоди кожен учасник оцінює взаємодію з точки зору знаку і величини результату, який є сумою винагород і втрат внаслідок обміну діями; взаємодія продовжуватиметься, якщо винагороди її учасників перевищуватимуть втрати; процес отримання вигоди учасника ускладнюється

можливістю учасників впливати один на одного, тобто контролювати винагороди і втрати [92]. Подальші дослідження в межах цієї теорії стосувалися типів контролю і особливостей соціальної поведінки учасників взаємодії.

Розгляд взаємодії з позицій концепції символічного інтеракціонізму пов'язаний з ім'ям американського соціального психолога Дж.-Г. Міда [79]. Взаємодія в ній розглядається як вихідний пункт будь-якого соціально-психологічного аналізу. Головна ідея концепції символічного інтеракціонізму полягає в таких положеннях: особистість формується у взаємодії з іншими людьми; механізмом цього процесу є контроль дій особистості, що має у своїй основі уявлення оточення про людину. Згідно з цією концепцією суспільство – це сукупність індивідів, котрі взаємодіють один з одним у значущих соціальних ситуаціях. Спрощено цей зв'язок можна розглядати за такою схемою: «Я – соціальна ситуація – символічна інтерпретація ситуації – інша людина».

За твердженнями Г. Андреевої, Л. Березовської взаємодія як організація спільної діяльності людей сприяє розкриттю смислу їх конкретних дій. Інтерактивний аспект спілкування полягає в обміні не тільки знаннями, ідеями, а й діями, які допомагають партнерам здійснювати спільну діяльність. Взаємодія фіксує обмін інформацією, організацію спільних дій, тобто комунікація організовується у процесі спільної діяльності, з її приводу. До деструктивної міжособистісної взаємодії належать такі форми контактів, які ускладнюють або руйнують стосунки і згубно позначаються на людині чи обох партнерах [3; 9].

Проблемам конфліктів та засобам їх розв'язання, загальним теоретико-методологічним аспектам приділяли увагу багато вчених, у тому числі: Л. Виготський, А. Леонт'єв, М. Пірен [14; 41; 59]; типи конфліктів і способи їх розв'язання в організаціях з'ясували Ф. Бородкін, С. Ємельянов, Г. Ложкін [13; 24; 44]; проблемами конфліктів в освітянській діяльності – С. Максименко, Л. Карамушка, Б. Хасан [45; 28; 72]; питаннями про природу, феномен конфліктних ситуацій займалися – А. Анцупов, С. Ємельянов, Н. Грішина,

Г. Ложкін, Б. Хасан [4; 24; 43; 72]; досліджували міжособистісні конфлікти в управлінській діяльності А. Бандурка, Л. Карамушка [7; 28]; вивчали конфлікти у військовому середовищі М. Корольчук, В. Корольчук, В. Осьодло [38; 35]; акцентували увагу на конфліктологічній компетенції у професійній підготовці – С. Ємельянов, Л. Карамушка, Г. Ложкін [24; 43; 28]; навичками ефективної поведінки, управління конфліктами займалися – Е. Берн, У. Мастенбрук, Г. Парсонс, Р. Фішер [10; 48; 57; 80].

Аналіз феномену «конфлікт» дає підстави стверджувати про відсутність єдиного розуміння окресленої категорії, що пояснюється її складністю, багатогранністю та неоднозначністю, оскільки він має широке визначення залежно від сфер діяльності, визнання цінностей, оцінок у процесі зміни епох та історичних періодів розвитку суспільства. У науковій літературі конфлікт розглядається як протиборство між суб'єктами, зумовлене протиріччями цілей, інтересів і потреб, що важко розв'язати, коли кожний з опонентів прагне довести свою точку зору, що супроводжується гострими емоційними переживаннями (А. Анцупов, С. Ємельянов, Н. Грішина, Г. Ложкін, С. Максименко, Б. Хасан) [4; 24; 44; 45; 72].

Визначено, що загальної класифікації причин виникнення професійних конфліктів не існує. Найчастіше науковці виокремлюють дві групи причин – об'єктивні та суб'єктивні. Причинами перших є обставини соціальної взаємодії людей, що призводять до зіткнення їх інтересів, поглядів, цінностей, зумовлені проблемами організаційно-виробничого характеру. Суб'єктивні ж причини обумовлюються індивідуально-психологічними особливостями опонентів, що вступають у конфліктну взаємодію. Важливо, що об'єктивні причини призводять до створення передконфліктної ситуації, а суб'єктивні фактори відіграють провідну роль саме у виникненні конфліктів (С. Ємельянов, Л. Карамушка, Г. Ложкін) [24; 43; 28].

У психологічній науці вчені виокремлюють три підходи до визначення змісту та структури психологічної готовності особистості до здійснення діяльності, а саме: *функціональний* (Н. Левітов, Л. Нерсесян,

М. Корольчук) [40; 54; 37]; *особистісний* (В. Моляко, Я. Коломинський, С. Максименко) [51; 45; 31]; *особистісно-діяльнісний* (С. Ємельянов, Г. Ложкін та ін.) [24; 44].

Висновки до першого розділу. Взаємодія – це той елемент спілкування, що фіксує як обмін інформацією, так і організацію спільних дій, тобто комунікація організується в ході спільної діяльності. Питання співвідношення взаємодії і спільної діяльності – це не що інше, як продовження дискусії з приводу співвідношення спілкування і діяльності, у ході якої виокремилися дві протилежні позиції. Відповідно до першої позиції, спілкування є частиною діяльності, а до другої – воно принципово відрізняється від діяльності, адже пов'язує суб'єкт не з об'єктом, а з іншим суб'єктом.

Компонентами взаємодії як процесу є фізичний (спільний рух у просторі, спільні дії) і духовний контакти. Тобто організації спільної діяльності властиві такі основні складові, що характеризують взаємодію як процес: індивіди, які діють (актанти), спільні дії, інформаційні зв'язки, взаємовплив, взаємини, взаєморозуміння.

Взаємодія у спільній діяльності реалізується у формі організації цієї діяльності, тобто спрямованих на загальний предмет праці спільних дій. Саме вони зумовлюють необхідність використання основних структурних складових діяльності (цілей, мотивів та ін.).

Міжособистісні стосунки визначають тип взаємодії, тобто це буде суперництво чи співробітництво, а також ступінь вираження цього типу (більш або менш успішне, ефективне співробітництво).

Усі види взаємодії традиційно поділяють на дві групи: співробітництво і суперництво.

При цьому психологічний зміст безконфліктної взаємодії – це такий рівень психологічної сумісності клієнта та юриста, розуміння і усвідомлення особливостей психічних пізнавальних процесів, психічних властивостей, станів та утворень клієнта, професійних можливостей і особливо мотиваційної спрямованості для досягнення потреб на юридично грамотній основі.

Складна система відносин у соціальній та економічній сферах сприяє виникненню найрізноманітніших конфліктів, які мають специфічний характер щодо змісту, динаміки і способів їх розв'язання. Тому кожному працівнику юридичної компанії необхідно оволодіти способами адекватної поведінки, методами запобігання та конструктивного розв'язання конфліктів, оскільки управління конфліктом є однією з базових функцій працівників в системі «людина – людина».

У науковій літературі досить велика увага приділяється визначенню зовнішніх і внутрішніх детермінант, структури, динаміки конфліктів. Водночас, поза увагою вчених залишаються питання безконфліктної взаємодії розв'язання конфліктів у юридичній сфері.

Результати аналізу наукової літератури свідчать, що конфлікт в юридичній організації інтерпретується не як будь-яке зіткнення інтересів, бажань, які відбуваються в межах організації, а як те, що обумовлено специфікою організації, її структурою, особливостями функціональної взаємодії працівників унаслідок незбігання ціннісних орієнтацій, формальних організаційних функцій та реальної поведінки членів колективу (Л. Березовська, Н. Коряк, Л. Карамушка, О. Креденцер, М. Савчин).

Отже, зважаючи на полідетермінантність та складність визначення проявів і протиріч щодо розуміння сутності самого поняття професійних конфліктів, запропоновано таке його визначення: професійний конфлікт у юридичній сфері діяльності – це зіткнення цілей, інтересів і потреб під час надання послуг при взаємодії фахівця з клієнтом або з іншим працівником, що супроводжується вираженою нервово-психічною напругою та негативними емоціями.

РОЗДІЛ 2.

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ТА ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ З КЛІЄНТАМИ ЮРИДИЧНОЇ КОМПАНІЇ

Методологічною основою дослідження психологічних особливостей та механізмів взаємодії та поведінки на філософському рівні став системний підхід, на загальнонауковому рівні – діяльнісний підхід до вивчення психіки, на рівні наукової методології – діяльнісний принцип (О.М. Леонт'єв, С.Д. Максименко) [41; 45], принцип інтеріоризації зовнішньої діяльності у внутрішню (С.Л. Рубінштейн) [63], а також теорії особистості (Б.Г. Анан'єв, О.М. Леонт'єв, С.Д. Максименко, А. Маслоу, К. Роджерс) [2; 41; 45; 47; 62].

Проаналізувавши основні наукові дослідження з даної проблематики, ми дійшли до висновку, що проблема взаємодії та поведінки працівників нотаріальної контори та клієнтів висвітлювалася фрагментарно і не була об'єктом самостійного дослідження.

На основі виконаного нами аналізу можна констатувати, що відсутня єдність у дослідженнях психологічних особливостей та механізмів взаємодії, не розглядалися як моделі взаємодії та поведінки, не досліджені компоненти взаємодії та поведінки за віком, статтю респондентів, місцем проживання, професійною групою, освітою, рівнем доходу та його самооцінкою.

Логіка емпіричного дослідження розверталася протягом **трьох етапів**.

На першому етапі здійснено теоретико-методичний аналіз дослідження особливостей безконфліктної взаємодії працівників юридичної компанії з клієнтами, визначено організаційні засади та обгрунтовано психодіагностичний інструментарій безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

На другому етапі проведено емпіричне дослідження особливостей безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

1) На третьому етапі здійснено обробку отриманих даних із застосуванням методів математичної статистики, проведено інтерпретацію результатів, оформлено відповідні розділи та сформульовано висновки. А також розроблено практичні рекомендації щодо особливостей формування безконфліктної взаємодії працівників з клієнтами юридичної компанії.

У дослідженні взяли участь 50 випробуваних 19-53 років, у т. ч. чоловіків і жінок – 26 і 24 відповідно.

Репрезентативність вибірки обґрунтовано статистичною вірогідністю результатів та з дотриманням кількісного співвідношення обстежуваних однорідних груп.

Опитування проводилося на базі юридичної компанії «Палладіум».

Дослідження соціально-психологічних детермінант конфліктної взаємодії працівників юридичної компанії з клієнтами включало визначення провідних соціально-психологічних властивостей, моделей взаємодії та поведінки в конфлікті, індивідуальних показників соціально-психологічної адаптації. В якості інструменту вивчення соціально-психологічних властивостей особистості працівників юридичної компанії, що визначають комунікативні позиції, нами використовувалася *методика визначення комунікативно-соціальної компетентності (КСК) (А.А. Деркач, О.М. Сухов)* (додаток В). Методика призначена для отримання більш повного уявлення про особистість, зіставлення ймовірного прогнозу успішності її професійної діяльності. В даній методиці існує 8 факторів: - фактор А – бажання спілкуватись, доброта - замкнутість, відчуженість; – фактор В – низький інтелект (обмежене мислення) – високий інтелект (кмітливість);– фактор С – емоційна стабільність - невірноваженість; – фактор Д– життєрадісний, веселий, безпечний - мовчазний, серйозний; – фактор К– чутливий, з художнім мисленням – покладається на себе, реалістичний, раціональний; – фактор М – приймає власні рішення – залежний від групи, слідує за думкою багатьох; – фактор Н – контролює себе, вміє підчиняти себе правилам – імпульсивний, неорганізований; – фактор П – здатність до антисоціальної поведінки. Крім

того, даний опитувальник дозволяє виявити схильність до асоціальної поведінки (фактор П), що може характеризуватися зневагою до прийнятих суспільних норм, моральним і етичним цінностям, сталим правилам поведінки.

За допомогою даної методики можна виявити низький, середній та високий рівень розвитку даних факторів. Даний опитувальник дозволяє виявити здатність до антисоціальної поведінки, що може характеризуватися недотриманням норм, які прийняті в суспільстві, моральних та етичних цінностей, встановлених правил поведінки та звичаїв.

Крім цього, для визначення стратегій розв'язання конфліктних ситуацій була використана *методика діагностики схильності особистості до конфліктного поводження К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної)*. Підхід К. Томаса до опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях є традиційним для досліджень в області психології конфлікту і міжособистісних взаємин (додаток Г). Він дозволяє зробити висновок про бажані стратегії взаємодії та поведінки в конфлікті. З іншого боку, одним з недоліків даної методики є відсутність контролю за проявом у відповідях фактора «соціальної бажаності». За допомогою методики К. Томаса визначаються типові способи реагування на конфліктні ситуації.

Основні стратегії поведінки в конфлікті:– Протидія – не враховуються цілі партнера;– Співробітництво – спрямоване на задоволення учасниками своїх потреб;– Компроміс – умовна рівність партнерів;– Уникнення – відхід від контакту, втрата власних цілей;– Поступливість – жертвування власними інтересами в ім'я інших.

Адекватність використання різних стратегій поведінки і спілкування визначається рівнем соціально-психологічної адаптації, яка є показником успішності адаптації до соціальних умов в цілому, і дозволяє зробити висновок про вміння працівників нотаріальної контори адекватно будувати свою поведінку в сформованих соціальних умовах. У нашому дослідженні соціально-психологічна адаптація досліджувалася за допомогою *методики діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда* (додаток Д).

Методика вивчає рівень сформованої соціально-психологічної адаптації особистості. В опитувальнику містяться висловлювання про людину – її переживаннях, думках, звичках, стилі поведінки. Всі ці висловлювання випробуваний може співвіднести з власною думкою про себе. Прочитавши або прослухавши висловлювання, учасник опитування «приміряє» його до своїх звичок, свого способу життя і оцінює, якою мірою цей вислів може бути віднесено до нього.

Дослідження рівня суб'єктивного контролю проходило з використанням *методики УСК в адаптації Е.Ф. Бажина, С.А. Голигіної, А.М. Еткінда*. В її основі лежить концепція локусу контролю Дж. Роттера (додаток Е). Модифікація авторів дозволила визначити варіативність прояви локусу контролю в різних життєвих ситуаціях, в тому числі і у виробничій сфері.

При низькому рівні інтернальності люди майже не бачать зв'язку між своїми діями і важливими для них подіями життя. Вони не вважають себе здатними контролювати розвиток таких подій і вважають, що більшість їх є результатом випадку чи вчинків інших людей. Тому «екстернали» емоційно нестійкі, схильні до неформального спілкування і поведінки, слабокомунікабельні, у них поганий самоконтроль і висока напруженість.

Високий рівень інтернальності відповідає високому рівню суб'єктивного контролю над будь-якими значущими випадками. Люди, які мають такий локус контроль, вважають, що більшість важливих подій в їхньому житті – результат їхніх власних дій, що вони можуть ними керувати і відчувають відповідальність і за ці події, і за те, як складається їхнє життя в цілому. «Інтернали» з високими показниками суб'єктивного контролю мають емоційну стабільність, вони впertі, рішучі, відрізняються комунікабельністю, значним самоконтролем і стриманістю.

Середній рівень інтернальності властивий для більшості людей. Особливості їхнього суб'єктивного контролю можуть дещо змінюватися залежно від того, чи здається людині ситуація складною або простою, приємною або неприємною тощо. Хоча їхня поведінка і психологічне почуття

відповідальності за неї залежать від конкретних соціальних ситуацій, усе ж можна і в них встановити перевагу того чи іншого локусу контролю.

Особи з інтернальним локусом контролю надають перевагу недирективним методам виховання і психокорекції. А в дослідженні з екстерналами важливо звертати увагу на тривожність та депресію.

Для дослідження показників екстраверсія/інтроверсія, нейротизму нами був використаний «*Особистісний опитувальник*» Г. Айзенка (*Eysenck Personality Inventory, або EPI*), що дозволяє диференційовано підійти до питання про ступінь прояву екстравертованих властивостей і показників емоційної стабільності.

Представлення результатів за шкалами екстраверсії і нейротизму здійснюється за допомогою системи координат. Інтерпретація отриманих результатів проводиться на основі психологічних характеристик особистості, відповідних тому або іншому квадрату моделі координат з урахуванням ступеня вираженості індивідуально – психологічних властивостей і ступеня достовірності отриманих даних (додаток Ж).

Використовуючи дані обстеження за шкалами екстраверсії, інтроверсії і нейротизму, можна вивести показники темпераменту особистості.

Методика «Орієнтаційна анкета Б. Басса» використовували для визначення окремого виду індивідуальних особливостей – особистісної спрямованості. У даній методиці використовувалися такі шкали: спрямованість на себе (Я); спрямованість на спілкування (С); спрямованість на діяльність (Д).

Багато дослідників соціально-психологічних особливостей нотаріальної діяльності характеризують її як роботу з високою стресогенністю і високою відповідальністю за прийняті рішення. Для визначення рівня професійного стресу використовувалася *методика діагностики структури «психічного вигорання»* О.О. Рукавишнікова. У методику включено три шкали: психоемоційне виснаження, особистісна віддаленість, зниження професійної мотивації (додаток З).

Таким чином, відібраний психодіагностичний інструментарій включав досить велику кількість індикаторів психологічних процесів, явищ і властивостей безконфліктної взаємодії. Обгрунтований інструментарій склали методики: «шкала суб'єктивного благополуччя»; «діагностика реальної структури ціннісних орієнтацій особистості»; «методика діагностики психологічних настановлень особистості в мотиваційно-потребовій сфері»; «методика діагностики рівня суб'єктивного контролю»; «діагностика емоційної спрямованості особистості»; «методика діагностики типу узагальнення мислення»; «діагностика стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях» та опитувальник диференційованих форм фінансової поведінки.

Висновки до другого розділу. Для вирішення завдань дослідження виконувалась у три етапи:

- на першому етапі проведено вивчення рівня розробленості проблеми психологічних особливостей безконфліктної взаємодії та обгрунтовано психодіагностичний інструментарій;
- на другому – проводилось дослідження та інтерпретація даних;
- на третьому етапі дослідження здійснено узагальнення, оформлення результатів та розроблено практичні рекомендації щодо безконфліктної взаємодії персоналу з клієнтами юридичної компанії.

Обгрунтований нами психодіагностичний інструментарій відповідав дослідницьким завданням дослідження. Визначені методи та методики дали змогу комплексно дослідити психологічні особливості безконфліктної взаємодії та поведінки клієнтів та працівників юридичної компанії на підставі показників мотиваційної та емоційної сфер, суб'єктивного контролю та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

РОЗДІЛ 3.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦІВ З КЛІЄНТАМИ ЮРИДИЧНОЇ КОМПАНІЇ

3.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження особливостей безконфліктної взаємодії фахівців з клієнтами юридичної компанії

Соціально-психологічні причини виникнення конфліктів зумовлені безпосередньо взаємодією людей, чинником їх включення в соціальні групи. Нами розглянуто організаційні, соціально-психологічні та індивідуально-особистісні причини конфліктної взаємодії в системі відносин «працівник юридичної компанії - клієнт».

Порівняння отриманих середніх значень соціально-психологічних властивостей, що визначають соціально-комунікативну компетентність фахівців юридичної компанії (надалі – ФЮК), дозволило зробити висновок про різні комунікативні ситуації, в яких ФЮК можуть відчувати труднощі (див. табл. 3.1.).

Таблиця 3.1.

Середні значення соціально-психологічних властивостей фахівців юридичної компанії за методикою комунікативної соціальної компетентності (КСК)

Основні соціально-психологічні властивості	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (σ)
Прагнення до високої статусної позиції	11.6	2.57
Нетерпимість до невизначеності	8.5	1.2
Низький рівень розвитку соціально-комунікативних навичок	6.3	1.04
Прагнення до конформності	5.6	0.9
Орієнтація уникнення невдач	5.3	0.5
Нетерпимість до фрустрації	5.1	0.8

Підвищене прагнення до самоствердження ускладнює прийняття конструктивних рішень у ситуації критики і претензій на адресу ФЮК, так

само як складними є «нестандартні» професійні ситуації, де потрібно прояв гнучкого, творчого підходу до вирішення проблем, а також ситуації, що не мають однозначного рішення. Про це свідчить вираженість таких соціально-психологічних властивостей, як прагнення до статусного росту і нетерпимість до невизначеності. У професійній діяльності ФЮК це можуть бути ситуації, пов'язані з просуванням послуг і залученням клієнтів, що вимагають ініціативного спілкування, вміння встановлювати контакт; ситуації, пов'язані з виникненням непередбачених труднощів; ситуації пред'явлення претензій і критики з боку клієнтів.

Порівняльний аналіз соціально-психологічних властивостей і особистісних якостей ФЮК, що характеризуються різним ступенем конфліктності у взаємодії з клієнтами, дозволяє говорити про те, що у «конфліктних» фахівців виявлений позитивний кореляційний зв'язок між прагненням до статусного зростання, суперництвом як стратегією вирішення конфлікту $r = 0,49$ ($p < 0,01$) і психотизм $r = 0,45$ ($p < 0,01$), тоді як у «неконфліктних» фахівців дана позиція пов'язана тільки з такою властивістю як «нетерпимість до невизначеності» $r = 0,59$ ($p < 0,01$). Таким чином, прагнення до самоствердження у ФЮК, схильних до конфліктної взаємодії, призводить до прояву зовнішньої конфліктності, збільшує її силу, в тому числі в спілкуванні з клієнтами нотаріату.

Крім цього, нами було виявлено, що існує взаємозв'язок соціально-психологічних властивостей особистості ФЮК і різних характеристик конфліктної взаємодії з клієнтами (частота виникнення, емоційна напруженість, розвиток несприятливих наслідків для інтересів обох сторін, які беруть участь в конфліктній взаємодії) (див. табл. 3.2.).

Аналіз отриманих взаємозв'язків дозволив зробити висновок про те, що реалізація у спілкуванні прагнення до статусного росту посилює протистояння в конфлікті і сприяє розвитку несприятливих наслідків для обох взаємодіючих сторін.

Низька ступінь готовності до невизначених ситуацій, комунікативна ригідність в більшій частині посилює емоційне напруження у взаємодії. Тоді як низький рівень розвитку соціально-комунікативних навичок, прагнення до конформності, мотивація уникнення невдач має тенденцію до взаємозв'язку з частотою виникнення конфліктних ситуацій.

Таблиця 3.2.

Взаємозв'язки соціально-психологічних властивостей фахівців юридичної компанії і різних характеристик конфліктної взаємодії

Показники	Емоційне напруження в конфлікті	Частота виникнення конфліктів	Несприятливі наслідки конфліктів для подальшої співпраці
Прагнення до статусного зростання	0,15 ($p < 0,05$)	0,25 ($p < 0,05$)	0,32 ($p < 0,05$)
Нетерпимість до невизначеності	0,43 ($p < 0,01$)	0,38 ($p < 0,05$)	0,27 ($p < 0,05$)
Низький рівень розвитку соціально-комунікативних навичок («соціально-комунікативна незграбність»)	0,21 ($p_1 < 0,05$)	0,26 ($p < 0,05$)	0,17 ($p < 0,05$)
Прагнення до конформності	0,19 ($p < 0,05$)	0,28 ($p < 0,01$)	0,21 ($p < 0,01$)
Орієнтація уникнення невдач	0,23 ($p < 0,05$)	0,24 ($p < 0,05$)	0,14 ($p < 0,05$)
Нетерпимість до фрустрації	0,46 ($p < 0,01$)	0,57 ($p < 0,001$)	0,29 ($p < 0,01$)

Найбільш сильні зв'язки з характеристиками конфліктної взаємодії має фрустраційна нетолерантність. Дана соціально-психологічна властивість не тільки сприяє прояву конфліктності у взаємодії з клієнтами, а й посилює

емоційне напруження в конфлікті. Слід зазначити, що соціально-психологічні властивості ФЮК не тільки визначають характер конфліктної взаємодії, а й пов'язані з вибором того чи іншого стилю поведінки в конфлікті. Результати аналізу дозволяють стверджувати про те, що прагнення ФЮК до статусному зростання визначає вибір стратегії «суперництво» в конфлікті ($r = 0,45$, ($p < 0,01$)) і, навпаки, відсутність прагнення до самоствердження сприяє пристосуванню в конфлікті ($r = -0,42$, ($p < 0,01$)). Позитивний зв'язок виявлено між надмірним прагненням до конформності і стратегій «уникнення» ($r = 0,44$, ($p < 0,01$)) і «пристосування» ($r = 0,51$, ($p < 0,01$)), а негативний зв'язок виявлено зі стратегією «співпраця» ($r = 0,32$, ($p < 0,01$)). Отримані результати можна пояснити тим, що позиція співпраці передбачає активні дії з боку учасників, чітке визначення власної позиції на шляху досягнення обопільної згоди у конфлікті. У ситуації наявності у фахівця юридичної компанії надмірного прагнення до конформності, реалізувати стиль співробітництва складно.

Інша соціально-психологічна характеристика, така, як недостатня вираженість соціально-комунікативних навичок, пасивність у встановленні соціальних контактів сприяє прояву стратегії «уникнення» ($r = 0,43$, ($p < 0,01$)) у конфлікті і знижує прояв суперництва ($r = -0,35$, ($p < 0,01$)). Тоді як нетерпимість до невизначеності сприяє зниженню вираженості стратегії «пристосування» в конфлікті ($r = -0,39$, ($p < 0,01$)).

Не виявлені кореляційні зв'язки між стратегіями поведінки і такими соціально-психологічними властивостями, як «орієнтація уникнення невдач», «фрустраційна нетолерантність».

Наступний етап дослідження полягав у визначенні основних стратегій поведінки, що використовуються ФЮК в діловому спілкуванні і при вирішенні конфліктних ситуацій, а також у виявленні характеру конфліктної взаємодії працівників нотаріальної контори з клієнтами.

Для дослідження основних стратегій поведінки в конфліктній взаємодії ми використовували методику діагностики стилів поведінки в конфлікті К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної) (див. рис. 3.2.). Отже, в результаті аналізу

було виявлено, що найбільше середнє значення отримано за стратегією «компроміс» (див. табл. 3.3.).

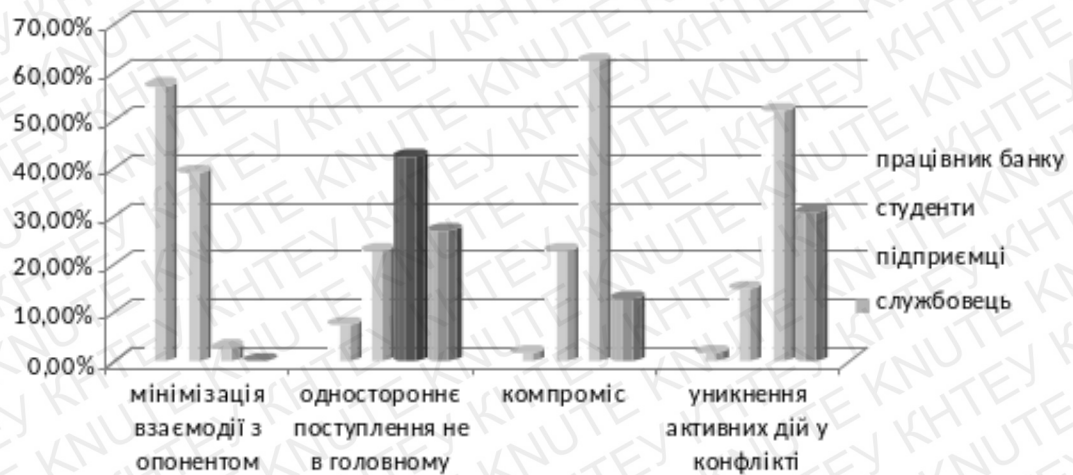


Рис. 3.2. Стратегії взаємодії за методикою К. Томаса

Таблиця 3.3.

Порівняння середніх значень і мінливості ознаки в результатах дослідження стратегій поведінки фахівців юридичної компанії у конфліктах за методикою К. Томаса (в адаптації Н.В. Гришиної)

Стратегії поведінки в конфлікті	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (σ)
Компроміс	7,9	1,89
Співпраця	6,4	1,82
Суперництво	4,7	0,5
Уникнення	6,2	1,95
Пристосування	5,7	0,9

Представлені в табл. 3.3. дані свідчать про неоднозначність результатів, отриманих по стратегіях «суперництво» і «пристосування». Так, показник мінливості даних стратегій в межах вибірки ФЮК значний. Це свідчить про те, що не можна зробити однозначний висновок, що «суперництво» і «пристосування» є менш використовуваними стратегіями поведінки в конфлікті. Тим більше, що порівняння системи кореляційних зв'язків кожної стратегії з різними особистісними характеристиками показало, що найбільша

кількість сильних і середніх кореляційних зв'язків у структурі особистісних та індивідуально-психологічних якостей ФЮК мають такі стратегії, як «суперництво», «уникнення» і «пристосування». Найменша кількість зв'язків з різними якостями і властивостями особистості має стратегія «співпраця». Не має значимо середніх і сильних кореляційних зв'язків з іншими особистісними та соціально-психологічними характеристиками така стратегія як «компроміс».

У дослідженні було виявлено, що використання конкурентної позиції сприяє переживання емоційного комфорту $r = 0,57$ ($p = 0,05$), пов'язане з соціально-психологічною адаптацією $r = 0,63$ ($p = 0,05$), загальною активністю ФЮК, які працюють з клієнтами $r = 0,64$ ($p = 0,05$). При цьому саме посилення потреби в міжособистісному спілкуванні стимулює прояв конкурентної стратегії поведінки в конфлікті $r = 0,59$ ($p = 0,05$).

Отримані результати свідчать про найбільший зв'язок з особистісними якостями ФЮК непартнерських стратегій поведінки в конфлікті.

На нашу думку, перевагу суперництва, як способу вирішення конфлікту, часто є неявним для самого суб'єкта. Тобто, даний стиль відкрито не визначається як бажаний, так як припускає агресивні, не партнерські дії, що з боку ФЮК викликає тенденцію до засудження такої взаємодії.

Експериментальні дослідження, розвиваючи теорію когнітивного навчання, показують, що чим нижче схильність до агресивних дій в результатах дослідження (змісті фантазій), тим менш виражено придушення агресії в реальній поведінці, тим агресивнішою поведінка може бути (див. рис 3.3.). Тобто, чим більш виражена тенденція до гальмування агресивних проявів, тим значніша мотивація до прояву агресії у реальній поведінці.

Отже, можна стверджувати про наявність подвійної позиції ФЮК: соціально схвалюваної, декларованою позицією є позиція компромісу в конфлікті, а актуально проявляється в міжособистісній взаємодії - стратегія суперництва.

Необхідно зазначити, що за результатами опитування нам вдалося виділити групи ФЮК, які характеризуються різним ступенем участі в

конфліктах з клієнтами. У дослідженні були виділені групи фахівців, професійна поведінка яких часто включає конфліктну взаємодію з клієнтами, групу фахівців, у яких конфліктна взаємодія з клієнтом супроводжується вираженим емоційним напруженням, а також ФЮК, конфліктна взаємодія яких, з клієнтами, призводила до негативних наслідків і для компанії, і для клієнта.

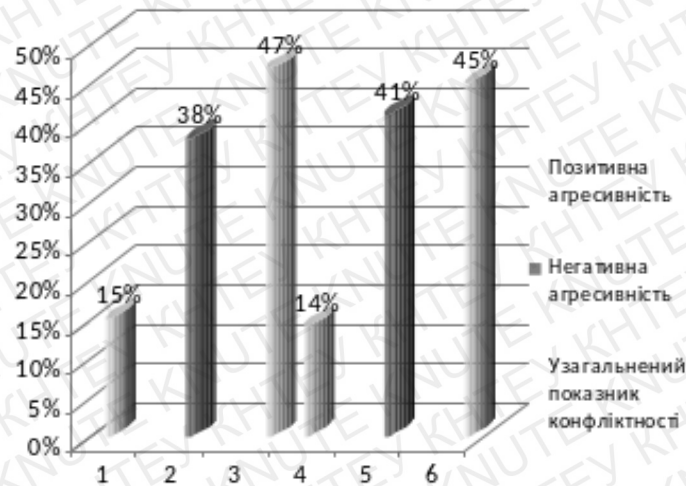


Рис. 3.3. Результати показників агресивності за методикою Басса Дарки

Крім цього, порівняльний статистичний аналіз індивідуальних особливостей фахівців, що беруть участь в конфліктній взаємодії, показав, що найбільша ступінь емоційної напруги в конфлікті, агресії передбачає більший комунікативний темп, прояв невпевненості і нетерпимості в невизначених і нових ситуаціях, ніж тих, хто схильний до конфліктної взаємодії з меншим емоційним напруженням (див. рис.3.4).

Участь у конфліктах з вираженими негативними наслідками для юридичної компанії і для клієнта визначається загальним екстернальним локусом контролю та екстернальність у професійній діяльності. Тобто, чим менше співробітник схильний визнавати особисту відповідальність за життєві та професійні події і менш орієнтований на особисту участь у вирішенні професійних завдань, тим більше вірогідність того, що конфлікти з його участю будуть мати «серйозні» негативні наслідки.

Низький показник інтернального локусу контролю сприяє зниженню уваги до деталей у дослідженні, зацікавленості в успішному вирішенні питань клієнта, некритичному відношенню до власних професійним помилок.



Рис. 3.4. Індивідуальні особливості працівників юридичної компанії, які визначають специфічні риси конфліктної взаємодії

Так, фахівці, найбільш часто беруть участь у конфліктах з клієнтами, які менш схильні до уникнення конфлікту і відрізняються більшою психомоторною активністю (див. рис. 3.5.).

Крім того, використання експертної оцінки дозволило також визначити вплив гендерних характеристик у прояві різних складових конфліктної взаємодії (див. табл. 3.4.).

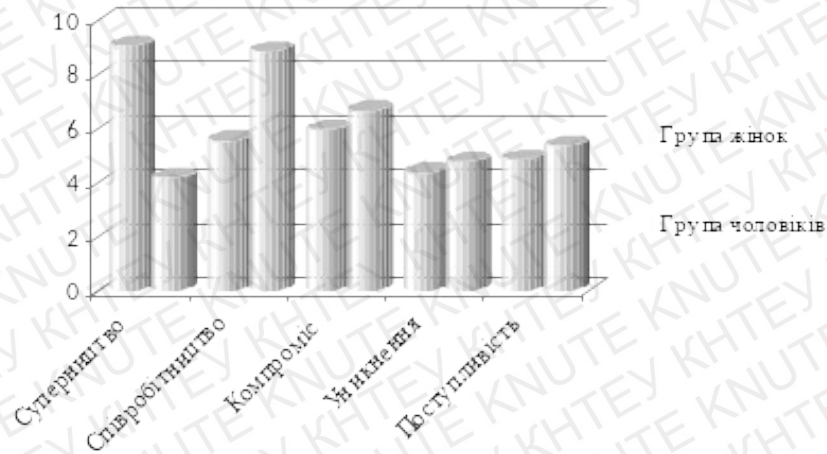


Рис.3.5. Стратегії взаємодії працівників нотаріату в залежності від статі за методикою К. Томаса

Виходячи з отриманих даних можна зробити висновки що, за результатами дослідження за методикою Айзенка (див. рис. 3.6.):

У ФЮК - екстравертів: Особистісна спрямованість на себе (Я) переважає у 18 осіб - ці працівники спрямовані на задоволення безвідносно роботи, на досягнення певного статусу, агресивні в досягненні цілей. Схильні до суперництва, дратівливі, тривожні.

Особистісна спрямованість на спілкування (С) переважає у 10 осіб – вони прагнуть у будь-яких умовах підтримувати відносини з людьми, швидше пожертвують виконанням конкретного завдання, але нададуть допомогу людям.

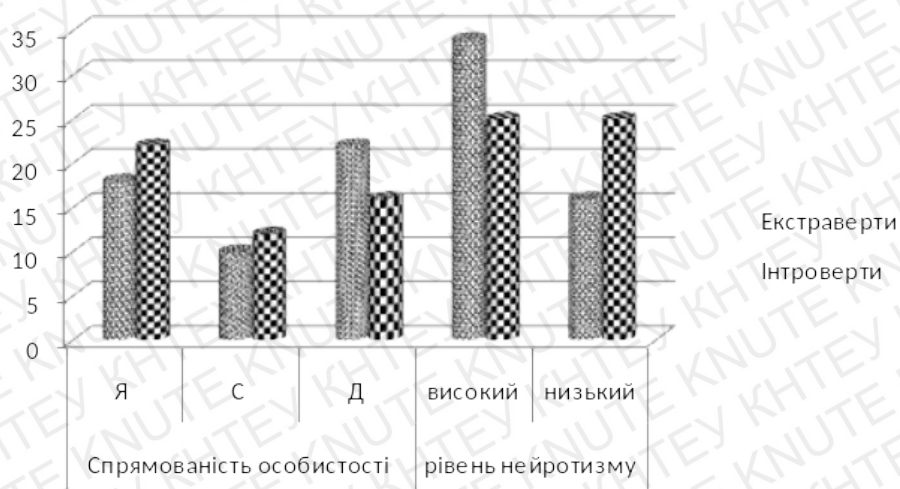


Рис. 3.6. Порівняльний аналіз показників за методикою Айзенка та методикою «орієнтовна анкета Б. Басса»

Орієнтовані на соціальне схвалення, залежні від групи, відчують потребу в емоційних відносинах з людьми.

Особистісна спрямованість на діяльність (Д) переважає у 22 осіб – вони зацікавлені у вирішенні ділових проблем. Здатні відстоювати в інтересах справи власну думку, орієнтовані на ділову співпрацю, виконувати роботу якнайкраще.

Нейротизм (рівень емоційної стабільності):

Високий – у 34 працівників, які здатні зберігати організаційну поведінку, холоднокровну цілеспрямованість у звичайних і стресових ситуаціях. Відмінно адаптуються в будь-яких обставинах. У них відсутня напруженість, занепокоєння, прагнення до лідерства.

Низький – у 16 ФЮК – нестійкі, нервові, з низькою адаптацією, схильні до швидкої зміни настрою, почуття провини і занепокоєння, заклопотаності. Присутні депресивні реакції, нестійкість в стресових ситуаціях, неухважність.

У ФЮК – інтравертів визначено такі особливості як:

Особистісна спрямованість на себе (Я) переважає у 22 осіб;

Особистісна спрямованість на спілкування (С) переважає у 12 осіб;

Особистісна спрямованість на діяльність (Д) переважає у 16 осіб.

Нейротизм (рівень емоційної стабільності):

Високий - у 5 працівників;

Низький - у 5 працівників.

З отриманих даних можна зробити наступні висновки:

У екстравертів, як більш відкритих, товариських, оптимістичних, імпульсивних, які відчують потребу в спілкуванні, широкому колі знайомств - більшою мірою переважає спрямованість на спілкування (С). Такі ФЮК в більшості мають високі показники емоційної стабільності.

У інтравертів, як більш спокійних, замкнутих, дратівливих, які відчують потребу в плануванні своїх дій заздалегідь, схильних до

самоаналізу, які не довіряють оточуючим, стриманих, які контролюють свої почуття - переважає спрямованість на себе (Я). Вони як правило мають нижчі показники емоційної стабільності, ніж екстраверти.

На першому етапі емпіричного дослідження за допомогою анкети з відкритим запитанням ми отримали семантичне поле компонентів взаємодії та фінансової поведінки. За допомогою контент-аналізу отриманого матеріалу було виділено шістнадцять основних компонентів взаємодії та поведінки досліджуваних.

Результати емпіричного дослідження окреслили істотну різницю вияву психологічних механізмів взаємодії у різних соціальних групах. Це показує наведений графік (рис. 3.7).

Механізм взаємодії щодо «уникання бідності» виявляє найвищий рівень актуалізації в групі працівників сільського господарства. До причин цього явища ми відносимо традиціоналізм, як фактор відтворення батьківських моделей поведінки і психологічний ефект прибутковості власного домогосподарства. Сільські жителі суб'єктивно оцінюють співвідношення власної праці і отриманої вигоди на користь прибутків.

Високий рівень актуалізації механізму демонструють і представники групи віком 35–50 років. Потрібно зауважити, що прагнення «не бути бідним, не бути останнім» є болісним для українського суспільства та пронизує всі його верстви. Пасивно-компенсаторна поведінка зрілого прошарку суспільства розкриває дезадаптаційні процеси в економічній свідомості, відмову від конструктивного пристосування, погано усвідомлювані фінансові орієнтації, розгубленість і невпевненість. фінансові орієнтації представників групи, яким тепер по 35–53 роки, формувалися в умовах командно-адміністративної системи господарювання, коли не було самого інституту фінансового ринку, легітимних валютних відносин, багатоманіття форм власності, не було свободи вибору, та й самої проблеми вибору тієї чи іншої форми фінансової поведінки.



Рис. 3.7. Ступінь вираженості психологічних механізмів взаємодії у різних соціальних групах клієнтів та працівників нотаріальної контори

Домогосподарки демонструють досить високий рівень включення механізму «уникання бідності», а в структурі цінностей надають більшого значення особистісно-сімейним, матеріальним, родинним як таким, що відображають рольову позицію, запити та спрямованість діяльності.

Робітники демонструють ситуативне включення психологічного механізму взаємодії щодо «уникання бідності». У поведінці представників цієї групи працівників та клієнтів нотаріальної контори відстежується тенденція до пасивного матеріального забезпечення, проте робітники не відкидають можливості соціальної активності задля досягнення бажаних змін.

Найнижчий ступінь залученості цього механізму продемонстрували підприємці, для яких не є характерним пасивне досягання. Власники приватної справи прагнуть до активних, конструктивних, новітніх фінансових операцій.

Позицію представника такої групи можна охарактеризувати як активне, цілеспрямоване досягання заможності та відповідне самоствердження.

Досить низький рівень включення механізму «уникання бідності» виявляють службовці, які при цьому відзначаються високим рівнем витрат на поточне проживання, навіть за рахунок незапланованих дивідендів. Така фінансова позиція відображає орієнтацію на соціальний статус і суспільні цінності.

Студенти та працівники сфери обслуговування працівників нотаріальної контори демонструють нижчий від середнього ступінь включення механізму «уникання бідності». Бюджет студента, як правило, тісно пов'язаний із батьківським і не відображає самостійності або відособленості. Причину слабкої актуалізації механізму в працівників сфери обслуговування відстежити значно важче, проте представники цієї групи надають значення соціальним цінностям, що може відображати активне залучення до комунікаційних процесів, які неможливі без прийняття певних суспільних норм.

Психологічний механізм «альтруїстична само актуалізація» вирізняється досить диференційованим виявом у різних соціальних групах. Найвищий його рівень демонструють представники групи 35–50 років, які надають перевагу альтруїстичним видаткам на протипагу задоволенню егоїстичних запитів. Потрібно зауважити, що рівень інтенсифікації зростає з віком та має «пік» вияву саме в 35–50 років.

Високим ступенем актуалізації зазначеного механізму відзначаються службовці та домогосподарки. Можливо, представники цих груп аналізують діяльність, спрямовану на добробут, забезпечення сім'ї та розв'язання «державних справ» як альтруїстичну або таку, що не має належної винагороди.

Працівники сфери обслуговування, працівники сільського господарства, студенти та робітники потрапили в групу з невизначено-пасивною реалізацією механізму «альтруїстична само актуалізація», що пояснюється переважною спрямованістю обстежуваних на досягання матеріального добробуту та владу, відкриття власного бізнесу. Молодь із цих соціальних груп характеризується

більш високими показниками егоїзму та спрямованості на гроші. Таким чином, прагнення до професійної та особистісної самореалізації певним чином потребує вияву егоїзму і неможливе в поєднанні з альтруїстичними видатками.

Підприємці вирізняються найнижчим рівнем актуалізації зазначеного механізму. Ця соціальна група більше за інших зорієнтована на владу, гроші, розширення бізнесу, високий добробут, майже відмовляючись від витрат на подарунки та благодійництво.

На рівні тенденції виявляється динаміка механізму «гедоністичне самоствердження» на тлі такої категорії, як соціальна група. Найвищий рівень актуалізації механізму виявляють студенти. Молодь, що навчається і живе за рахунок батьків, більше схильна до витрат на розваги та подарунки собі, придбання побутової техніки та витрат на одяг. Як правило, студенти мають опосередкований доступ до грошей, обмежені у використанні й розподілі фінансів та надають більшого значення можливості витратити гроші на власні забаганки.

Працівникам сфери обслуговування притаманний вищий від середнього ступінь навантаження механізму «гедоністичне самоствердження». Діяльність в сфері сервісу й послуг майже завжди містить елемент турботи про іншого, звичайно, за певну платню. Проте постійне включення в опіку про іншого може приводити до компенсаторних моделей поведінки – прагнення більше піклуватися про себе.

«Гедоністичне самоствердження» як механізм ситуативної актуалізації охопив такі соціальні групи, як робітники, працівники сільського господарства, підприємці, домогосподарки та службовці. Така «одностайність» вибору патерну поведінки, напевно, пов'язана з вагомістю ціннісних орієнтацій, що представлені обома моделями. Молодь цінує і виявляє такі почуття, як любов, допомога та милосердя до інших, повага і вплив на інших та надає значення розвагам, витратам на подарунки собі, одяг та ін.

Двополюсні механізми «споглядальне самоствердження» і «діяльнісна самореалізація», поперемінно актуалізуючись, визначають певний стиль та

особливості фінансових орієнтацій. Так, найвищий рівень актуалізації механізму «діяльнісна самореалізація» і найнижчий – «споглядальне самоствердження» – продемонстрували підприємці, які спрямовані на практичний вияв власних потенціалів, конкретний результат та певні фінансові операції і відкидають пасивні форми досягання матеріального добробуту.

Представники групи віком 35–53 роки надають перевагу механізмові «діяльнісна самореалізація». Набувши життєвого та професійного досвіду, вони прагнуть до його конструктивного та дійового вияву, воліють відкрити власний бізнес, демонструють цікавість до новітніх фінансових операцій.

Робітники та службовці поєднуються в групу з помірно високим рівнем актуалізації механізму «діяльнісна самореалізація» Респондентів цих груп можна охарактеризувати як таких, що зазвичай більш схильні до практичних активних дій, виявляють зацікавленість до індивідуальних способів збагачення, зорієнтовані на конкретний результат. Проте означена позиція не відкидає ситуативного включення механізму «споглядальне самоствердження», що може виявлятися у відмові від відповідальної позиції економічного суб'єкта в поєднанні з доволі високим рівнем домагань щодо рівня добробуту.

Фінансову взаємодію та поведінку студентів і домогосподарок істотно зумовлює психологічний механізм «споглядальне самоствердження», що виявляється через цінування нормативних цінностей досягання добробуту, надання переваги приємному проведенню часу, відпочинку та витратам, пов'язаним із ними, прагнення до визнання, пошани та впливу на інших, схильність до допомоги й милосердя до інших. Студенти й домогосподарки надають значення емоційному комфорту.

Високий рівень функціонального навантаження механізму «споглядальне самоствердження» (та низький рівень – «діяльнісної самореалізації») характеризує фінансову діяльність працівників сфери обслуговування та сільського господарства. Обстежувані виявляють пасивну схильність до спокійного, забезпеченого, розміреного життя, зорієнтовані на нормативні монетарні моделі розподілу, схильні до уникання негараздів шляхом подолання

поза реальністю або заперечення, цінують можливість приємно провести час, надають перевагу емоційному комфорту.

Психологічний механізм «антиципація добробуту» на високому рівні статистичного значення диференціює вплив у різних соціальних групах. Найвищий рівень актуалізації цього механізму демонструють підприємці, які не лише інтуїтивно відчують дійові шляхи досягання добробуту, а й реалізують задуми.

Домогосподарки також виявили високий ступінь включення психологічного механізму «антиципація добробуту», розкривши не тільки бажання та прагнення до відкриття власної справи, а й характерологічні особливості, що сприяють цьому.

Посередній рівень дії механізму «антиципація добробуту» виявили службовці. Для обстежуваних цієї групи актуальними виявляються фінансові ціннісні орієнтації дійового досягання матеріального добробуту, а водночас спостерігається спрямованість на безпосереднє задоволення конкретних поточних потреб. Така позиція досить точно відбиває особливості нецілісної економічної спрямованості молоді, яка хоча й уявляє собі та прогнозує шляхи досягання заможності, проте не йде ними.

Респонденти віком 35–53 роки та робітники відзначаються низьким ступенем інтенсифікації механізму «антиципації добробуту». Для них не характерне прагнення до новітніх моделей поведінки, бажання самореалізуватися або активна життєва позиція. Представники цих груп, націлені на безпосереднє задоволення конкретних поточних потреб, надаючи переваги таким витратам, як видатки на одяг, поточне проживання, придбання побутової техніки тощо.

Як і на попередньому етапі, знову виділилося своєрідне ядро досліджуваного явища – такий собі психоемоційний комплекс, що є інтегральним поєднанням кількох форм фінансової поведінки: «відкриття або розширення бізнесу», «операції з депозитами» та «витрати на податки». Згадані

форми відображають певне напруження у сфері фінансової поведінки, пронизуючи «червоною ниткою» сім механізмів із восьми виявлених.

Суть ядра фінансової поведінки полягає в тому, що переважна більшість молоді прагне до відкриття власної справи. Свій бізнес сприймається як надійний шлях до матеріального забезпечення і соціального самоствердження, емоційного задоволення, професійної самореалізації та ін. Питання відкриття власної справи хвилює всю молодь, проте лише невелика частина наважується на такий крок.

Наступний інтегральний компонент – операції з депозитами. Сприймання та впровадження у власну фінансову практику операцій з депозитами є (викликає) таку саму непересічну реакцію як і відкриття власної справи. Більшість молоді, як правило інтуїтивно, відчуває (розуміє) необхідність «під'єднання» до грошового потоку, що проходить через нотаріальну контору, сприймає цю можливість як досить привабливу. Лише частина респондентів має чіткі уявлення відносно функціонування депозитарію і використовує його потенціал.

Витрати на податки – третій елемент ядра фінансової поведінки. На першому етапі нашого дослідження, коли за допомогою контент-аналізу ми виділили шістнадцять основних компонентів фінансової поведінки, витрати на податки займали шістнадцяту позицію. В останню чергу молодь готова платити податки, проте це настільки важливо, що міцно пов'язане з можливістю відкрити власну справу та користуватися депозитами. На нашу думку, це пов'язано зі стереотипами та інтуїтивним відчуттям необхідного елемента бізнесової справи. Крім того, сплата податків як етичний компонент надає відчуття певної безпеки та виконання зобов'язань.

Обстежувані часто (але не завжди) не мають чітких, усвідомлених, структурованих уявлень про те, як відкрити бізнес, використати функції депозиту, однак інтуїтивно прагнуть до новітніх індивідуалістських моделей самореалізації та самоствердження. Саме складний трансформаційний стан суспільства, у якому досягання власного добробуту протиставляється

суспільним цінностям та позитивним змінам у соціумі, сприяв посиленню індивідуалістських тенденцій. Більша частина молоді інтуїтивно або/і усвідомлено відчуває, що шлях до заможності лежить через відкриття власної справи, ця група сповідує активні шляхи реалізації. Проте не всі на це наважуються, і тоді актуалізується пасивна позиція суб'єкта у вирі економічного простору.

Проте ці уявлення, інтуїтивне бачення змінюються, так на другому етапі дослідження, коли ми виокремили психоемоційний комплекс, обстежувані інтуїтивно пов'язували операції з депозитами і відкриття власної справи, проте сприймали їх як несумісні види трат. На третьому етапі – ті самі компоненти виступили складовими механізму «антиципація добробуту».

Елементи психоемоційного комплексу (окремо або поєднані) пронизують всі механізми крім «гедоністичне самоствердження». Орієнтація на самозадоволення автоматично знімає питання бути чи не бути володарем власної справи, коливання відносно вибору шляхів збагачення тощо.

Економічні зміни утворили нове феноменологічне поле економічних уявлень, ідеалів, уподобань, цінностей, шляхів досягань тощо, на яке впливають різноманітні чинники, як-от: батьківські патерни, норми суспільства споживання та ін. Нові пріоритети соціального порівняння «встановили нові норми»: для більшості молоді особливо актуальним виявилось прагнення не бути бідним, пасивну стратегію що породжує прагнення до фінансової безпеки. Фінансова безпека стала так само актуальною, як потреба в безпеці та потреба в задоволенні фізичних потреб.

Лише частина української молоді демонструє дійові способи самореалізації, прагне до новітніх фінансових моделей поведінки, виявляє намагання бути багатим, а не уникати бідності. Представники цієї групи вважають, що головний шлях досягання добробуту – це відкриття, підтримка та розвиток власного бізнесу.

3.2. Практичні рекомендації щодо особливостей формування безконфліктної взаємодії фахівців з клієнтами юридичної компанії

Рекомендації щодо відбору та навчання персоналу. Висока безконфліктна взаємодія, що виявляється в ефективному обслуговуванні клієнтів, є конкурентною перевагою компанії, адже технології й маркетингові ходи без особливих зусиль можуть бути скопійовані конкурентами, а продублювати методику успішної взаємодії з клієнтами буде набагато складніше, оскільки вона розроблена для конкретної компанії і конкретного кадрового складу.

Уже на етапі відбору і прийому нових співробітників необхідно керуватися максимальним збігом корпоративних інтересів, культури і цінностей з інтересами, культурою і цінностями кандидатів.

Отримати максимально достовірне уявлення про наявність такої компетенції, як безконфліктна взаємодія, у претендента можливо, вивчаючи його минулий досвід за допомогою інтерв'ю за компетенціями. У працівників клієнтської підтримки можна запитувати про їхній досвід роботи з клієнтами, чи гарно вони будуть працювати з клієнтами і чому вони так вважають і т.д. Крім цього, на співбесіді допоможуть оцінити лояльність до клієнтів ділові ігри, кейси на подолання заперечень клієнта.

В інших потенційних працівників можна поцікавитися наприклад, про критерії задоволеності клієнтів, цікавий і позитивний клієнтський досвід, який вони отримали. Додатково їм можна запропонувати вирішити міні-кейс.

Під час бесіди рекрутеру також необхідно спостерігати за тим, як веде діалог кандидат. Чи уважно він слухає питання, не перебиває, уточнює незрозумілі йому моменти або навпаки соромиться запитувати. У роботі з клієнтами важливо терпіння, тому, щоб оцінити наявність такої якості, можна навмисно затримати початок співбесіди і поспостерігати за поведінкою кандидата або питати одне і те ж кілька разів і відстежити його реакцію. Рекомендуємо також задавати більше запитань, які будуть спрямовані на

з'ясування соціальних зв'язків претендента: скільки друзів, як відзначає свята, чи знає він своїх сусідів, чи бере участь в будь-яких ініціативах.

При відборі слід віддавати перевагу претендентам, які вміють і люблять працювати з людьми, які мають високий рівень стресостійкості, доброзичливості, що демонструє позитивний настрій і хорошу здатність до навчання, який вміє вирішувати проблеми і бажаючим підвищувати свій професійний рівень. Навчати працівника, який не володіє перерахованими вище якостями, марно.

Готовність до навчання і бажання пізнавати нове можна перевірити в такий спосіб. Керівник підрозділу запрошує до себе на бесіду стажера і перед цим кладе на стіл відкритий галузевий журнал, на розвороті якого надрукована цікава стаття. Тема і частина тексту повинні бути видні стажеру під час зустрічі людина, яка хоче розвиватися в своїй області, обов'язково відреагує на таку приманку і проявить інтерес. Якщо співробітник ніяк не відреагує на викладені матеріали, це буде свідчити про його незацікавленість і небажання сприймати нове.

Розвивати безконфліктну взаємодію персоналу найефективніше за принципом «Роби як я». Якщо в компанії будуть транслюватися моделі комунікацій, спрямовані на клієнтів, то співробітники природним чином почнуть застосовувати ці схеми.

Додатково, можна показувати співробітникам фільми, в яких відображені різні варіанти взаємин представників компанії з клієнтами чи топ-10 прикладів чудового клієнського досвіду, якими ви просто захоплюєтесь. Потрібно переглядати зі співробітниками ці фрагменти і обговорювати поведінку представників компанії і клієнтів. Запитувати: «Як би Ви повели себе в такій ситуації?». Відповідаючи на такі питання, співробітники розмірковують, переосмислюють свої підходи до роботи з клієнтами, сперечаються один з одним, роблять висновки та перейматимуть чужий досвід. Також, це допоможе краще зрозуміти цінності, які компанія підтримує і сформувати команду, яка дивиться в одному напрямку.

Крім того, потрібно пояснювати співробітникам, яку вигоду отримують вони разом з юридичною компанією, якщо будуть безконфліктними. Цифри завжди дуже переконливі. Йдеться про дослідження, які показують, як прибуток компанії, її репутація залежать від того, як співробітники працюють з клієнтами. Зауважте, що і самі співробітники без досліджень на прикладі власних компаній помічають, як завдяки впровадженню безконфліктної взаємодії зростає імідж юридичної компанії.

Звичайно, не варто розраховувати тільки на те, що всі працівники будуть мати таку рису, як лояльність до клієнтів. Необхідно мати чітко вибудовану систему навчання, одним із завдань якої є розвиток і підтримка такої компетенції у персоналу.

Для формування безконфліктної взаємодії довгострокових взаємовідносин з клієнтами, пропонуємо такі заходи:

1. Вивчення рівня конфліктогенності кандидатів і працівників ЮК.
2. Навчання, тренінги безконфліктної взаємодії нових працівників.
3. Підвищення рівня мовної комунікації.
4. Покращення якості усних і письмових відповідей на запити клієнтів.
5. Застосувати системи рейтингів для ФЮК.

Формування і реалізація стратегій безконфліктної взаємодії залежить від багатьох факторів, і основний з них – це робота базового персоналу, його взаємодія з клієнтами. Очевидно, що тільки задоволений своєю роботою співробітник здатний демонструвати безконфліктну поведінку. Поганий настрій або відсутність мотивації не сприяє якісному сервісу. Керівники провідних світових компаній вказували на необхідність внутрішньої безконфліктної орієнтованості по відношенню до персоналу організації, оскільки персонал транслює на клієнтах зразки поведінки, прийняті всередині компанії. Таким чином, вибудовується логічна закономірність: задоволений персонал, забезпечуючи високий рівень сервісу для клієнтів, задовольняючи його потреби і створюючи основу для постійних і відданих клієнтів, що сприяє іміджу та стабільному прибутку компанії.

Отже, мотивований співробітник виконує свої обов'язки з більшою самовіддачею, формуючи і розвиваючи взаємини з клієнтами, тим самим сприяючи підтримці позитивного іміджу компанії і отримання прибутку в довгостроковій перспективі. А рівень задоволеності співробітника виступає однією з головних умов його безконфліктної взаємодії.

Спираючись на практичний досвід, виділимо ряд факторів, що допоможуть підвищити мотивацію ФЮК:

- одним з важливих факторів ефективної праці є хороші умови професійної діяльності;
- моральне задоволення від праці в конкретній ЮК;
- справедливі і адекватні матеріальні стимули;
- соціальний пакет як популярний додаток до заробітної плати;
- хорошим мотиватором є корпоративні тренінги, навчання, та колективні заняття активними видами спорту.

Важливо обговорювати з працівником його задоволеність роботу, цікавитися щоб він хотів робити, слухати його ідеї. Тому рекомендуємо проводити щомісячні зустрічі працівника з його керівником, щоб можна було обговорити вище згадані питання.

Практичні рекомендації для встановлення контакту з клієнтом. Для успішного проведення консультації важливо розташувати клієнта до себе, створити сприятливий психологічний клімат. Процес встановлення контакту з людьми, впливу на них і, нарешті, маніпулювання ними неодмінно передбачає врахування їх психологічних особливостей, а також таємних бажань і потреб (у здоров'ї і збереженні життя, їжі, сні, свідомості власної значущості і т. д.). Суть одного з таких прийомів полягає в тому, щоб на початку розмови дати зрозуміти клієнтові (діловому партнерові), що він значимий для вас.

Одним з найбільш важливих звуків для людини є його ім'я, тому важливо звертатися до нього по імені - по батькові. Рекомендується записувати імена всіх найбільш важливих клієнтів до себе в щоденник і перед сном переглядати

їх, щоб запам'ятати. Якщо хтось із них зайде до ЮК, ви зможете звернутися до нього по імені - по батькові і таким чином домогтися його розташування.

Недарма часто зустрічаються спогади працівників організацій про свої керівниках, які пам'ятали їх поіменно. Для співробітників важливо було не те, яку зарплату вони отримували, або якими соціальними благами вони користувалися, або наскільки ефективним було виробництво, а те, що великий начальник звертався до них по імені.

Наприклад, Уолт Дісней, Джеральд Форд багато часу приділяли дослідженню і вивченню персоналу, до якого вони ставились водночас суворо, але і не забували привітати співробітників зі святами та звертались до багатьох співробітників по імені.

Як ми зазначали, для створення сприятливого психологічного клімату важливо створити атмосферу довіри та взаєморозуміння, в тому числі використовуючи наступні фактори, що впливають на хороше психологічне самопочуття співрозмовника: - посмішку; - зустріч з ним поглядом; - таку ж швидкість мови, що й у нього; - згадування його імені; - демонстрацію своєю поведінкою, що ви доброзичлива людина; - охайний зовнішній вигляд; - спокійну манеру поведінки.

У процесі спілкування з клієнтом необхідно вести себе природно, не варто бути занадто розкутим або, навпаки, затиснутим, напруженим або дуже серйозним. Спокійна, природна поведінка створить сприятливу атмосферу для розмови. Можна зробити співрозмовнику комплімент, демонструючи тим самим свою симпатію, але не переходячи меж, уникаючи лестощів. Комплімент формує гарне враження про вас, знижуючи напружену обстановку.

Існує кілька видів компліментів:

- Не людині, а тому, що для неї важливо: фірмі, сім'ї, дітям;
- Порівняння співрозмовника з тими, хто важливий для вас (наприклад, «Ви завжди такий пунктуальний, як мій батько»);
- Антикомплімент самого себе («Ви так добре говорите по-англійськи, а я все ніяк не можу знайти час, щоб вивчити його»).

Компліменти мають бути щирими. Не слід робити компліменти тим якостям, від яких співрозмовник хоче позбутися («Ваша повнота вам до лиця»).

Природно, кожен знак уваги має бути доречний. Наприклад, поплескування по плечу, так само як і дружнє легкий дотик до руки, доречні при спілкуванні з другом, колегою, з яким у вас дружні стосунки, - у стороннього ж людини це може викликати негативну реакцію, бути сприйнято як фамільярність, нетактовність.

Важливо також пам'ятати, що співрозмовнику приємна увага з вашого боку: говорити про те, що його цікавить, задавайте ті питання, на які приємно відповідати, і слухайте. Пам'ятайте, що саме вміння слухати часто буває більш корисно, ніж уміння красиво говорити. Люди люблять, коли їх слухають, їм подобається звук власного голосу. Нерідко людина, яка мало говорить, але уважно слухає і задає «правильні» запитання, вважають відмінним, приємним співрозмовником.

Правильну відповідь можна отримати лише на правильно поставлене питання. Рекомендується ставити питання таким чином, щоб зацікавити співрозмовника в отриманні від нього інформації, показати, що вона важлива і йому, і вам.

Зазвичай виділяють кілька груп питань. 1. «Закриті», відповідь на які передбачається односкладовим: «так» чи «ні». Не можна задавати тільки такі питання, в іншому випадку створиться враження допиту, клієнт не зможе висловити свою думку. 2. «Відкриті», що вимагають будь-якого роз'яснення, розгорнутої відповіді. 3. Риторичні, які не потребують відповіді, служать засобом для роздумів, більш детального осмислення проблеми. 4. «Переломні», службовці для перемикавання на іншу тему, уникнення небезпечних тем.

Практичні рекомендації щодо запобігання конфліктних ситуацій. У дослідженні будь-якої організації можуть виникати конфліктні ситуації з клієнтами, важливо правильно їх вирішити.

Незадоволеного клієнта необхідно вислухати до кінця, не перебиваючи, що дозволить йому «випустити пару», виплеснути невдоволення і трохи заспокоїтися.

Розбір конфліктних ситуацій повинен проходити в ізольованому приміщенні, щоб інші клієнти не були тому свідками, тому що в протилежному випадку вони з великою часткою ймовірності відмовляться від послуг юридичної компанії – завжди є можливість зайти в іншу, де немає негативу.

Вислуховуючи незадоволеного клієнта, ФЮК повинен тримати себе в руках, ніколи не підвищуючи голос. Якщо клієнт дозволить собі образи, слід тактовно і строго попросити його не робити цього, пояснивши, що лайка не допоможе вирішити конфліктну ситуацію. Необхідно підтримувати з клієнтом візуальний контакт, при цьому не посміхатися і не перебивати його.

Ні в якому разі не можна говорити розсердженому клієнту: «Заспокойтеся, будь ласка», «Тримайте себе в руках». Ніколи не питаєте обуреного клієнта: «Так у чому ваша проблема?», «Ну, що у вас сталося?»

Найважливіше – проявити увагу до проблеми, щоб клієнт бачив, що йому намагаються допомогти і розв'язати непорозуміння.

Якщо в конфліктній ситуації є провина співробітника або партнерів ЮК, то необхідно вибачитися перед клієнтом: «Від імені нашої юридичної компанії приношу вам вибачення» або «Я приношу свої вибачення».

Якщо у виниклій ситуації винен сам клієнт, то необхідно висловити йому співчуття: «Я шкодую про те, що трапилося» або «Розумію вас, це дійсно неприємна ситуація». Ні в якому разі не говоріть клієнтові, що він сам винен.

Техніка промовляння почуттів - прийом, який дозволяє знизити емоційну напругу клієнта. В основі лежить один з психологічних механізмів: якщо ми вербалізуємо почуття, то воно слабшає. Таким чином, щоб заспокоїти клієнта, ми маємо його емоцію проговорити, тим самим ми покажемо, що розуміємо його.

Вербалізуючи почуття клієнта, можна використовувати наступні прийоми: «Я розумію, що ви роздратовані», «Я розумію, що ви засмучені ситуацією», «Я розумію, що ви переживаєте з цього приводу».

Можна також додати: «Я розумію, що вас засмучує ця ситуація», «Я розумію, що ви незадоволені», «Я розумію, що ви турбуєтеся».

Вербалізуючи власне почуття, можна сказати: «Мені дуже неприємно, що склалася така ситуація». І додати: «Мені шкода, що вам довелося відчувати дискомфорт», «Мені дуже прикро, що ми змусили вас переживати».

Негайно запропонуйте клієнту шляхи вирішення проблеми. Якщо ваших повноважень не вистачає, необхідно відразу підключити до вирішення питання свого безпосереднього начальника. Будь-яка конфліктна ситуація повинна бути вирішена негайно - утримати клієнта не менш важливо, ніж залучити нового.

Якщо в процесі аналізу ситуації не виходить зрозуміти шляхи вирішення проблеми, необхідно поцікавитися думкою клієнта з приводу можливих рішень: «Яке рішення дозволило б нам вирішити даний конфлікт?», «Яке ви бачите вирішення даної ситуації?».

Під час переговорів з клієнтами далеко не завжди вдається відстояти свою точку зору, але важливо, щоб ці переговори не перейшли в суперечку, який у більшості випадків може закінчитися тим, що кожна зі сторін виявиться при своїй думці, але зіпсує думку один про одного. Якщо, на ваш погляд, клієнт неправий, не обов'язково це висловлювати. Якщо ви наполегливо будете доводити свою точку зору, то тим самим покажете перевагу над клієнтом. Необхідно висловлювати свою думку якомога скромніше, а при помилці клієнта не докоряти його, а постаратися по можливості делікатно вказати на оману. Краще використовувати нейтральні вирази: «Давайте подивимося на інші сторони цього рішення», «Я бачу вирішення цього питання по-іншому. У зв'язку з цим я хотів би пояснити...», «Я вважаю, ви погодитесь з наявністю і іншого варіанту судження».

Якщо ви помилилися і усвідомили це першим, то краще і визнати даний факт першим, так як самокритика краще критики, і клієнт переконається, що ви

адекватна людина, що вміє визнавати свої помилки. При цьому не варто виправдовуватися - досить визнати помилки.

Висновки до третього розділу. Підводячи підсумок, слід зазначити, що поняття мотивація і безконфліктна взаємодія тісно пов'язані між собою і взаємозалежні. Ключовими факторами у формуванні безконфліктної взаємодії персоналу виступають мотивація, матеріальна винагорода, корпоративна культура організації та індивідуально-психологічні характеристики персоналу. Керівникам, які реалізують безконфліктну взаємодію, необхідно приділяти увагу не тільки зовнішній орієнтовності, але і внутрішній, для задоволення потреб персоналу на всіх рівнях організаційної ієрархії, демонструючи важливість клієнта при прийнятті рішень. Системний підхід і зацікавленість всіх співробітників організації при формуванні і розвитку безконфліктної взаємодії приносить результат у вигляді задоволених постійних клієнтів і високого іміджу юридичної компанії.

Визначено шість головних факторів взаємодії та поведінки залежно від соціальних очікувань, які добре інтерпретуються: «задоволення поточних потреб – задоволення довгострокових потреб»; «орієнтація на задоволення ситуативних потреб – орієнтація на задоволення значущих потреб»; «видатки на соціально прийнятні витрати – видатки на соціально проблемні витрати»; «задоволення егоїстичних потреб – задоволення альтруїстичних потреб»; «придбання конкретних речей – абстрактні фінансові операції»; «пасивне матеріальне забезпечення – активне матеріальне забезпечення».

Так, у жінок, порівняно з чоловіками, найбільш характерними рисами конфліктної поведінки є емоційне напруження або сила конфліктної взаємодії, тоді як конфліктна взаємодія за участю чоловіків – ФЮК частіше призводить до істотних несприятливих наслідків і для нотаріальної контори, і для клієнтів.

Негативні наслідки конфліктної взаємодії за участю чоловіків обумовлені їх інтелектуальною силою (потребою), підвищеною комунікативної активністю і достатніми показниками соціально-психологічної адаптації.

Для чоловіків більш характерним є суб'єктивне задоволення егоїстичних потреб і здійснення конкретних фінансових операцій, тоді як жінки надають перевагу соціально прийнятним витратам та альтруїстичним видаткам. Порівняно із чоловіками жінки більше схильні до абстрактних фінансових операцій, виявляють певну обережність та консерватизм, що може сприйматися як пасивність.

У дослідженні було виявлено, що використання конкурентної позиції сприяє переживання емоційного комфорту $r = 0,57$ ($p = 0,05$), пов'язане з соціально-психологічною адаптацією $r = 0,63$ ($p = 0,05$), загальною активністю ФЮК, які працюють з клієнтами $r = 0,64$ ($p = 0,05$). При цьому саме посилення потреби в міжособистісному спілкуванні стимулює прояв конкурентної стратегії поведінки в конфлікті $r = 0,59$ ($p = 0,05$).

Отримані результати свідчать про найбільший зв'язк з особистісними якостями ФЮК непартнерських стратегій поведінки в конфлікті.

Загальна концепція взаємодії та поведінки робітників має «згорнутий» вигляд: найактуальніші прагнення – задоволення поточних потреб, шляхи досягання – обережність, відкладання та переважаюча пасивність. Клієнти - молоді працівники сільського господарства більше за інших схильні до ситуативних, незапланованих витрат. Клієнти - службовці тяжіють до витрат на поточне проживання. Працівники сфери обслуговування зорієнтовані на соціально схвалювані цінності – альтруїзм, традиціоналізм тощо. Студенти тяжіють до задоволення ситуативних потреб і витрат на подарунки собі та близьким. Підприємці демонструють найвищий рівень активності та суб'єктивного задоволення егоїстичних потреб.

Визначено вісім психологічних стратегій взаємодії та поведінки досліджуваних. «Уникання бідності» містить «момент» орієнтації на майбутнє, його передбачення та актуалізовує поведінку, спрямовану на обережне досягання добробуту. Механізм «альтруїстична само актуалізація» – досягання і підтримка суспільного статусу, зумовлені соціальними цінностями та психосоціальними потребами. Механізм «гедоністичне самоствердження»

інтенсифікує поведінку, націлену на задоволення власних запитів, отримання і реалізацію бажань. Механізм «діяльна самореалізація» актуалізовує поведінку, спрямовану на практичний вияв можливостей, характеризує відповідальну та активну позицію особистості. «Споглядальне самоствердження» характеризує пасивну спрямованість на досягання і підтримку високого матеріального добробуту та соціального статусу, посилює потребу в емоційному комфорті. Механізм «раціональне структурування» актуалізує настановлення на конструктивний вибір і розподіл, інтенсифікує впорядкування й регуляцію життєдіяльності «Емоційне відсторонення» характеризується відстороненням від активної позиції і свідомої регуляції себе та діяльності, наданням переваги задоволенню емоційних запитів. Механізм «антиципація добробуту» характеризується не завжди усвідомлюваними прагненнями до новітніх моделей поведінки, активізує бажання самореалізуватися.

Найбільш чіткою, сформованою, цілісною і певним чином еталонною є фінансова активність підприємців. Механізми, що активують їхню фінансову поведінку, ми охарактеризували як «еталонно»-підприємницькі: соціальне самоствердження, гедоністична самореалізація, фінансовий самоконтроль, афіліація, ситуативна компенсація, раціональна конкретизація, суб'єктивне самозбереження, діяльна самореалізація, етична раціоналізація, раціональна обачність, інтернальна саморегуляція, накопичення, комунікативна компенсація.

Визначено такі моделі взаємодії фінансової поведінки молоді, а саме: задоволення поточних потреб, раціонально-структурована самореалізація, пасивно-імпульсивні витрати, альтруїстичні витрати, конкретні витрати та соціально прийнятні витрати.

За результатами аналізу показників комплексу методик нами розроблено практичні рекомендації щодо оптимізації міжособистісної взаємодії в системі відносин «фахівець юридичної компанії - клієнт».

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення та нове розв'язання наукового завдання щодо визначення соціально-психологічних особливостей безконфліктної взаємодії у сфері відносин «фахівець юридичної компанії - клієнт» і на цій основі розроблено практичні рекомендації щодо оптимізації міжособистісної взаємодії в системі відносин «фахівець юридичної компанії - клієнт».

У результаті вивчення та розв'язання вказаного наукового завдання ми дійшли до таких висновків:

1. Аналіз теоретико-методичних досліджень дає підстави стверджувати, що власне взаємодія є систематичними, регулярними діями суб'єктів, спрямованими один на одного, що мають на меті викликати відповідну реакцію, яка зумовлюватиме нову реакцію того, хто здійснює вплив.

Соціально-психологічні властивості фахівців юридичної компанії не тільки визначають вибір стратегій взаємодії та поведінки в конфлікті, але і характер розвитку конфліктної взаємодії з клієнтами.

Психологічний зміст безконфліктної взаємодії розглядається нами як такий рівень психологічної сумісності клієнта та юриста, розуміння і усвідомлення особливостей психічних пізнавальних процесів, психічних властивостей, станів, утворень, професійних можливостей, мотиваційної спрямованості для досягнення потреб клієнта.

2. Обґрунтований нами комплекс методів і методик дав змогу комплексно виявити соціально-психологічні особливості взаємодії у сфері відносин «фахівець юридичної компанії - клієнт», побудувати на цій основі концептуальну модель дослідження, яка включає теоретико-методичне підґрунтя, завдання за етапами роботи, психодіагностичний інструментарій та практичні рекомендації.

3. Встановлено соціально-психологічні особливості взаємодії які впливають на вибір стратегії взаємодії та поведінки в конфлікті і пов'язані з виразністю тих чи інших соціально - психологічних властивостей.

За показниками методики Айзенка та Б. Басса з'ясовано, що у екстравертів, як більш відкритих, товариських, оптимістичних, імпульсивних, відчувають потребу в контактах, широкому колі знайомств - більшою мірою переважає спрямованість на спілкування з високими показниками емоційної стабільності.

У інтравертів, як більш спокійних, замкнених, дратівливих, які відчувають потребу в плануванні своїх дій, схильних до самоаналізу, стриманих і контролюючих свої почуття - переважає спрямованість на себе. Вони як правило мають нижчі показники емоційної стабільності, ніж екстраверти.

Встановлено, що до основних соціально-психологічних детермінант конфліктної взаємодії відноситься: висока швидкість мовної активності, низька комунікативна і поведінкова гнучкість, екстернальна локалізація контролю, екстернальна локалізація контролю в виробничих відносинах, низький показник прагнення до поступок в конфлікті.

Визначено, що у сфері взаємодії «фахівець юридичної компанії - клієнт» ми спостерігаємо наступне: фахівці юридичної компанії характеризуються низькою професійною мотивацією, редукцією професійних обов'язків, незадоволеністю роботою і відносинами в колективі. При цьому загальний показник низької захопленості роботою сприяє прояву у фахівців юридичної компанії особистісної «віддаленості», відчуження і негативізму у спілкуванні з колегами і клієнтами, емоційного дискомфорту, фрустраційної нетолерантності. Провідною соціально-психологічною властивістю є підвищене прагнення до статусного росту, що визначає домінуючу комунікативну позицію. Дана властивість пов'язана з проявом суперництва, нетерпимості до невизначеності, з високим показником самоприйняття і обумовлено інтернальним локусом контролю в міжособистісних відносинах.

Надмірне прагнення працівників до конформності пов'язано зі стратегією «уникнення» і «пристосування». Недостатня вираженість соціально - комунікативних навичок, пасивність у встановленні соціальних контактів сприяють прояву стратегії «уникнення» конфлікту. Нетерпимість до невизначеності, поведінкова і комунікативна ригідність сприяють зниженню

вираженості в поведінці стратегії «пристосування» у конфлікті. Прагнення фахівців юридичної компанії до статусного зростання визначає вибір стратегії «суперництво» в конфлікті і, навпаки, відсутність прагнення до самоствердження сприяє пристосуванню в конфлікті.

Зниження професійної мотивації, редукція професійних обов'язків фахівців юридичної компанії, що працюють з клієнтами, сприяє прояву особистісної «віддаленості», негативізму у спілкуванні, підвищує фрустраційну нетолерантність і емоційний дискомфорт, що сприяє виникненню конфліктних ситуацій у взаємодії з клієнтами.

Характерною для поведінки фахівців юридичної компанії є стратегія «суперництво», яка тісно пов'язана з прагненням до статусного зростання, емоційного комфорту, що є показниками соціально-психологічної адаптації.

Вплив на комунікативну поведінку фахівців юридичної компанії надає підвищене прагнення до статусного зростання, нетерпимості до невизначеності.

4. Результати дослідження та висновки стали підставою для розробки практичних рекомендацій щодо формування взаємодії фахівців юридичної компанії та клієнтів, а саме представлені рекомендації спрямовані на створення умов для оптимізації ділового спілкування фахівців юридичної компанії з клієнтами та зниження конфліктогенності у взаємодії з клієнтами на трьох рівнях: індивідуальному, соціально-психологічному, організаційному.

Перспектива подальшого дослідження полягає у створенні комп'ютерної бази даних щодо атестації персоналу та урахування психологічних особливостей безконфліктної взаємодії у професійному та кар'єрному зростанні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер А. Индивидуальная психология / История зарубежной психологии (30–60-е гг. XX в.). Тексты. М.: Изд-во МГУ, 1986, С.131–142.
2. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды. В 2 т. Т. 1 / Ананьев Б. Г.; под ред. А. А. Бодалева, Б. Ф. Ломова. – М. : Педагогика, 1980. – 250 с.
3. Андреева Г. М. Межличностное восприятие в группе. М., 1981.-289 с.
4. Анцупов, Л.Я. Конфликтология / Л.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Юните, 2001. – 551 с.
5. Арзуманян К. К. Формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємства до розв'язання професійних конфліктів // дис. канд. психол. наук. – Київ, 2017. – 179 с.
6. Бандура, О. Самоактуалізація як механізм формування інтегрованого стилю життя особистості / О. Бандура // Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: наук.-метод. зб. / ред. кол. Н. Софій ; наук. ред. І. Єрмаков. – К.: Контекст, 2000. – С. 101–104.
7. Бандурка, А.М. Основы психологии управления: учебник / А.М. Бандурка, С.П. Бочарова, Е.В. Землянская. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1999. – 528 с.
8. Басьо М. // Енциклопедія Ніппоніка: в 26 т. 2-е видання. – Токіо: Сьогаккан, 1994—1997). – 95 с.
9. Березовська Л. І. Психодіагностика та корекція внутрішньоособистісних конфліктів як умова подолання професійного вигорання вчителів // дис. канд. психол. наук. – Київ, 2015. – 175 с.
10. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Э. Берн; [пер. с англ.; общ. ред. М.С. Мацковского; послесловие Л.Г. Ионина и М.С. Мацковского]. – М.: Прогресс, 1988. – 400 с.
11. Бодров В. А. Психологические исследования проблемы профессионализации личности / В. А. Бодров // Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала. – 2004. – 464 с.

12. Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности: [учеб. пособ. для вузов] / В.А. Бодров. - [2-е изд.]. – М.: ПЕРСЭ, 2006. - 511 с.
13. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. - Новосибирск: Наука, 1983. – 144 с.
14. Выготский Л. С. Психология развития как феномен культуры: Избранные психологические труды / Под ред. М. Г. Ярошевского. – М. : Ин-т практической психологии; Воронеж: НПО МОДЭК, 1996. – 512 с.
15. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник - Вінниця: Б.в, 2008. - 220 с.
16. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
17. Губенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. Навчальний посібник. - К.: Академія, 2012. - 195с.
18. Джонсон Д. Соціальна психологія: Тренінг міжособистісного спілкування / Д. Джонсон. – К. : КМ Академія, 2013. – 285 с.
19. Дзвінчук Д. Психологічні основи ефективного управління, -К.:Знання, 2000. - 213 с.
20. Дзюбенко О.Т., Присяжний Т.Л. Культура дискусії, - К.: Знання, 2009. - 168с.
21. Дойч М. Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) // Социально-политический журнал. 1997. №1. – 77 с.
22. Долинська, Л.В. Психологія конфлікту: Навч. Посібн. / Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – 304 с.
23. Дружинин, В.В. Введение в теорию конфликта / В.В. Дружинин, А. С. Конторов, М. Д. Конторов. – М., 2002. – 158 с.
24. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - СПб.: Питер, 2004. - 2-е изд. – 400 с.
25. Етика ділового спілкування: навчальний посібник/ В.Г.Воронкова, А.Г.Беліченко, В.В.Мельник - Львів: Магнолія 2008, 2011. - 312с.

26. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. — М.: Экономика, 1990. — 171 с.
27. Зливков В. Л. Самоідентифікація в педагогічній комунікації. — К.: Український центр політичного менеджменту, 2005. — 144 с
28. Карамушка, Л.М. Психологія управління: навч. посібник / Л.М. Карамушка. — К.: Міленіум, 2003. — 344 с.
29. Карнегі Дейл (з Бретон Коулом) Як здобувати друзів і впливати на людей у цифрову еру. Пер. з англ. - К.: Країна мрій, 2015. -256 с.
30. Коваль А.П. Ділове спілкування. - К.: Либідь, 2006. - 311 с.
31. Коломінський, Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект) / Н.Л. Коломінський. - К.: МАУП, 2000. — 286 с.
32. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 232 с.
33. Конглер Д. Мистецтво переконання. - К.: Книголав, 2017. - 88 с.
34. Конфліктологія: підручник / за ред. Г. В. Гребенькова. — Львів: Магнолія, 2011. — 229 с.
35. Корольчук М. С. Психодіагностика: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / В. І. Осьодло, М. С. Корольчук (заг. ред.). — К.: Ельга, Ніка-Центр, 2014. — 399с.
36. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ, Ніка-Центр, 2009. - 580с
37. Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики. Навчальний посібник — К.: Ельга, Ніка-Центр, 2015. — 320 с.³
38. Корольчук, М.С. Теорія і практика професійного відбору / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. — К.: Ніка-Центр, 2012. — 536 с.
39. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. - Спб.: Речь, 2000. — 408 с.

40. Левитов, Н.Д. Психология характера / Н.Д. Левитов. - М.: Просвещение, 1969. - 424 с.
41. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / Леонтьев А. Н. – М. : [б.и.], 1995. – 304 с.
42. Ложкин, Г.В. Практическая психология конфликта: учеб. Пособие / Г.В Ложкин, Н.И. Повякель. - [2-е изд., стереотип]. - К.: МАУП, 2002. – 256 с.
43. Ложкін Г. В. Проблема суб'єкта як теоретична основа професіоналізації особистості / Г. В. Ложкін, Н. С. Глуханюк, Н. Ю. Воляннюк // Психологія і суспільство. – 2003. – № 2 (12). – С. 97–103
44. Ложкін Т. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посібник / Т. В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2009. – 416 с.
45. Мазаракі А.А., Максименко С.Д., Кулаківська Л.П., Кулаківський Т.Ю. «Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти»: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, С.Д. Максименко, Л.П. Кулаківська., Т.Ю. Кулаківський – К. : Київ. нац. тогр. – економ. – ун, – т, 2012. - 720 с.
46. Маличевский В. Переговоры: психология, стратегия, аргументы / Маличевский В. – Харьков: Центр “Консульт”, 2007. – 128 с.
47. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу; пер. с англ. Т. Гутман, Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. — М: — Изд-во «Инфра-М», 1996. – 99 с.
48. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук; [пер.с англ.]. – М.: Инфра-М, 1996. – 256 с.
49. Мид Дж. Г. Избранное: Сб. переводов / РАН. ИНИОН. Центр социал. научн.-информ. исследований. Отд. социологии и социал. психологии; Сост. и переводчик В.Г. Николаев. Отв. ред. Д. В. Ефременко. – М., 2009. – 290 с.
50. Миллер Дж., Д. Доллард, Прибрам К. Планы и структура поведения – М., 1964. – 246 с.
51. Моляко, В.А. Психологическая готовность к труду на современном производстве / В.А. Моляко, М.Л. Смульсон. - К., 1985. – 96 с.

52. Морено Д. Методики социально-психологической диагностики личности и группы. – М., 1990. – 110 с.
53. Мосина Л. М. Взаимоотношения банка и клиентов в кризисной ситуации // Вестник Ассоциации Российских банков. М. 1997. № 36 (материалы практической конференции «Психологические аспекты работы банка с клиентами») С. 47-51.
54. Нерсесян, Л.С. Психологическая культура готовности оператора к экстренному действию / Л.С. Нерсесян, В.Н. Пушкин // Вопросы психологии. – 1969. - №5. – С. 60-68.
55. Обозов Н.П., Щьокін Г.В. Психологія роботи з людьми: поради керівнику, -К.:МАУП, 2009. - 426 с.
56. Паламар Л.М., Кацавець І.М. Мова ділових паперів. -К.: Алерта, 2008. - 224 с.
57. Парсонс, Т. Система современных обществ / Т. Парсонс; [пер. с англ. А. Седова, А. Ковалева] / Под ред. М.С. Ковалевой. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 270 с.
58. Піз Алан, Піз Барбара. Мова рухів тіла / А. Піз, Б. Піз / Пер. с англ. – К. : КМ -Букс, 2017. – 416 с.
59. Пірен М. І. Конфліктологія: підручник / Пірен М. І. – К.: МАУП, 2008. – 360 с.
60. Покровська Е.А., Лобанов І.Б. Бізнес-комунікації.- М.: Видавництво. Дім «Дашков і К», 2016. - 287с.
61. Психологія спілкування: Навч. посібник / За редакцією Л.О. Савенкової. – К.: КНЕУ, 2011. – 319 с.
62. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Роджерс – М. : Прогресс–Универс, 1994. – 480 с 105.
63. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн– СПб : Питер, 2004. – 713 с
64. Скотт Д. Г. Конфликты. Пути их преодоления. Киев, 1991г. - 135 с.

65. Тинберген Н. Осы, птицы, люди / Пер. с англ. И. Гуровой; Под ред. и с после сл. [Е. Панова](#). – М. : [Мир](#), 1970. – 336 с.
66. Філоненко М.М. Психологія спілкування / М.М. Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008. - 224 с.
67. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. - М., 2009. – 158 с.
68. Фішер Р., Юрі В. Шлях до "ТАК". Як вести переговори не здаючи позицій : пер. с англ. / Р. Фішер, У. Юрі, Б. Паттон. – К. : Основи, 2016. – 220 с.
69. Франкл, В. Человек в поисках смысла / В. Франкл; пер. с англ. – М., 1992. – 368 с.
70. Фрейд З., Психологія мас і аналіз людського Я, Психологічні етюди, стр. 422-480, Мінськ, Білорусь, 1991. – 254 с.
71. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. Пер. с нем. М. : АСТ, 2006. – 640 с
72. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с. – (Учебное пособие).
73. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник / Ф.І. Хміль, - К.:Академвидав, 2014. -278 с.
74. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ. – М. : Изд. группа «Прогресс» – «Универс», 1993. – 480 с.
75. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. -6-те вид. -К.: Академія, 2013. - 279 с.
76. Шевчук С.В. Ділове мовлення (модульний курс): Підручник -К.: Арій, 2008. - 179 с.
77. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч.посібник/ Т.П.Яхно, І.О.Куревіна; - К.: Центр учбової літератури, 2012. – 175с.
78. Kiely J. Tradeeff exersise a new measure of Job attitudes.- «Personal Review,,1 1986, № 5.
79. Mead G.H. The Individual and the Social Self. Unpublished Works of G.H. Mead. Chicago, 1970. P. 80

80. Fisher, R.J. Needs Theory, Social Identity and an Eclectic Model of Conflict // Conflict: Human Needs Theory, Ed. by Burton. / R.J. Fisher. - London, Basingstoke: Macmillan, 1990. – P.89-114.

Інтернет-ресурси

1. Будянська В.А. Удосконалення навичок ділового спілкування. – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgiirbis_64
2. Головаха Є.І., Паніна Н.В. Психологія людського взаєморозуміння. – Режим доступу: http://psychologi.net.r/book2_isk_ob/golovaha.html
3. Ділове спілкування та культура мовлення: телефонна розмова. – Режим доступу: http://p-for.com>book_133glava_15_7_tel
4. Егідес АЛ. Психотехніка синтонного спілкування. – Режим доступу: <http://psychologiya.com.ua/psixologiya-obshheniya/2128-egides-a-p-psixotexnika-sintonnogo-obshheniya.html>
5. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2009. – 315 с. – Режим доступу: <http://readbookz.com/books/214.html>.
6. Психологія і етика ділового спілкування. – Режим доступу: http://stud.com.ua/7213/etika_ta_estetika/psihologiya_i_etika_dilovogo_spilkuvannya
7. Скотт Дж. Конфлікти та шляхи їх подолання. Пер. з англ. - Режим доступу: <http://psihologiya-kniga-konflikty-i-puti-ih-preodoleniya-dzh-skott>
8. Тест В.Ф. Ряховського – Оцінка рівня комунікативності. – Режим доступу: <http://psyonline.com.ua>
9. Тест «Самооцінка конфліктності» – Режим доступу: <http://seminarov.net/samoocenka-konfliktnosti-2.html>
10. Томан І. Мистецтво говорити. Пер. з чеського. - Режим доступу: <http://samorosvytok.info/content/irzhy-toman-mystectvo-govoryty>
11. Тренінги ділового спілкування. – Режим доступу: <http://zelenabucha.com.ua/sites/default/>
12. А. Хом'як Вплив маніпулятивних дій в діловому спілкуванні. – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgirbis_64
13. Хрестоматія з конфліктології. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua>
14. Еверетт Шостром. Людина-маніпулятор. Внутрішня подорож від маніпуляції до актуалізації. – Режим доступу: <http://psylib.org.ua/books/shost01>
15. Ягер Джен. Діловий протокол: стратегія особистісного успіху: пер.з англ. - Режим доступу: <http://m.100.info>

ДОДАТКИ

Додаток А

Форми прояву безконфліктної взаємодії

Елемент моделі «7С»	Сутність елементу	Прояв форм безконфліктної взаємодії
Структура	Організаційна схема, опис робіт, посадові інструкції, лінії субординації	Взаємодія операційного, обслуговуючого та управлінського персоналу між собою; зовнішні комунікації не пов'язані з основною діяльністю організації
Системи	Формальні та неформальні процедури, інформаційні потоки в організації, принципи розподілу роботи, система обліку, контролю, якості, оцінки результатів і т.д.	Відповідність прийнятих в організації процедур ступеню задоволення потреб клієнта, прийняття управлінських рішень з точки зору підвищення ефективності, якості, задоволення потреб, що продиктовані споживачами та ринком, і підвищення конкурентоспроможності організації
Стиль	Образ дій керівника, що виражається в оптимальному розподілі робочого часу, виборі системи винагороди за результати роботи та вирішення конфліктних ситуацій, поведінки у вербальних та невербальних комунікаціях	Розповсюдження стосунків «клієнт-споживач» у всіх комунікаціях організації дає їй можливість відповідати поточним та таким, що перебувають у стані виникнення, очікуванням та потребам клієнтів й досягти максимальної гнучкості та швидкості впровадження змін при адаптації до зміни потреб клієнтів
Склад	Персонал, його розгорнуті характеристики, досвід, освіта та підготовка, відповідність зайнятій посаді	Персонал є тією ланкою, що забезпечує комунікації між клієнтом та організацією, тобто отримує та передає інформацію про потреби клієнта та ступінь їх задоволення за рахунок виконаних послуг. Необхідний зворотній зв'язок для можливості вираження клієнтом своїх побажань та зауважень і відповідної реакції на них з боку організації.

Спільні цінності	Корпоративна культура організації. Спільні цінності, що поділяє персонал, вищими за поставлені цілі, але вони можуть і збігатися. Найбільша їх ефективність за високого рівня корпоративної культури досягається за кризових умов.	Розвиток спільних цінностей організації як форма прояву безконфліктної взаємодії утримує всі елементи управління з єдиною метою – задоволення потреб клієнта. Розробка та запровадження систем стимулювання, що базуються на досягненні результатів, пов'язаних із задоволенням потреб та вимог клієнтів, що підвищує якість обслуговування споживачів та стимулює персонал працювати ефективно.
Стратегія	План розподілу ресурсів та досягнення успіху в умовах конкуренції. Організація як система динамічна передбачає таку систему менеджменту, яка формує нові вміння та навички підприємства.	Наявність стратегії дозволяє організації досягнути ключової компетенції у тому чи іншому аспекті надання певної послуги.

Додаток Б

АНКЕТА

визначення компонентів фінансової поведінки та взаємодії

Шановний(-а) добродію(-йко)! Просимо допомогти нам у вивченні деяких аспектів фінансової поведінки молоді.

Анкета анонімна, прізвище вказувати не треба. Наперед дякуємо за відверті відповіді.

Уявіть, що через один-два місяці після Нового року Ви несподівано отримали суму грошей, яка в десять разів перевищує Ваш середній місячний дохід, і маєте повну свободу розпорядитися цими грошми. На що б Ви їх потратили? Позначте у відсотках яку частку цих грошей витратите по кожному пункту (пам'ятайте, що загальна сума повинна дорівнювати 100 %).

1.	Придбаю побутову техніку (телевізор, комп'ютер, мобільний телефон та ін)	
2.	Покладу в банк (під відсотки, строковий вклад, на депозит тощо)	
3.	Відкрию власний бізнес або розширю той, що є	
4.	Витрачу на одяг	
5.	Поділюся або віддам близьким, родичам	
6.	Витрачу на поточне проживання (їжа, комунальні послуги та ін.)	
7.	Потрачу на розваги (вечірки, бенкети, мандрівки, подорожі за кордон тощо)	
8.	Розраховуюся за кредитом (сплачу певну частину, візьму новий кредит тощо)	
9.	Витрачу на навчання (оплата, література та ін.)	
10.	Зроблю ремонт квартири, автомашини або інших приладів, речей	
11.	Відкладу на „чорний день”	
12.	Пожертвую на церкву, дитячий будинок, інтернат	
13.	Зроблю подарунки близьким, друзям	
14.	Зроблю подарунки собі	
15.	Витрачу на майбутнє житло (відкладу, візьму кредит тощо)	
16.	Заплачу податки	

Повідомте, будь ласка, деякі дані про себе:

Вік: _____ років.

Стать: 1 – чол. 2 – жін.

Рід занять (виберіть один найважливіший для Вас пункт):

1 – Студент

2 – працівник банківської сфери
обслуговування

3 – інше (напишіть) _____

Освіта:

1 – повна вища

1 – неповна або незакінчена вища, середня спеціальна

3 – повна середня

4 – неповна середня

Місце проживання:

1 – Київ

2 – інше місто або селище

Середній рівень доходу на одного члена Вашої сім'ї:

1 – до 1000 грн.

2 – від 1000 до 3000 грн.

3 – від 3000 до 5000 грн.

4 – понад 5000 грн.

Як Ви оцінюєте рівень Вашого матеріального добробуту:

1 – низький

2 – нижчий від середнього

3 – вищий від середнього

4 – високий

СПАСИБІ !

ДОДАТОК В

Методика визначення комунікативної соціальної компетентності (КСК) (А.А. Деркач, О.М. Сухов)

Дана методика призначена для отримання більш повного уявлення про особистість, складання імовірнісного прогнозу успішності її професійної діяльності .

Опитувальник включає в себе 100 тверджень , розташованих в циклічному порядку, з тим щоб забезпечити зручність відліку за допомогою трафарету. Для кожного питання передбачені три альтернативних відповіді.

Методика розрахована на вивчення окремих особистісних факторів у осіб з середньою і вищою освітою.

Шкали: товариськість, логічне мислення, емоційна стійкість, безпечність, чутливість, незалежність, самоконтроль, схильність до асоціальної поведінки

Інструкція до тесту

Вам пропонується ряд питань і три варіанти відповідей на кожне з них (а, б, в) .

Відповідати потрібно таким чином:

1. спочатку прочитайте питання і варіанти відповідей на нього;

2. виберіть один із запропонованих варіантів відповіді, що відображає вашу думку, і поставте відповідну літеру (а, б або в) у клітинці на аркуші для відповідей.

Пам'ятайте такі правила:

- не витрачайте багато часу на обдумування відповідей; давайте той відповідь, який першим приходить в голову;
- намагайтеся не вдаватися занадто часто до проміжних відповідям типу «не впевнений», «щось середнє» і т. п. Таких відповідей повинно бути якомога менше;
- ні в якому разі нічого не пропускайте. На кожне питання необхідно дати відповідь ;
- відповідайте як можна більш широко . Не треба намагатися справити хороше враження своїми відповідями , вони повинні відповідати дійсності.

А тепер , будь ласка , приступайте до роботи. Свої відповіді в буквеній формі необхідно проставляти або в опитувальному листі поруч з номером питання, або в спеціальному бланку.

Пам'ятка експериментатору

Звертайте увагу на те , чи зрозумів опитуваний інструкцію, чи готовий широко відповісти на поставлені питання. Пам'ятайте , що слід відповісти на всі питання. Необхідно підкреслити ,

що небажано часто використовувати проміжні відповіді і подовгу розмірковувати над ними. Якщо опитуваних кілька, то вони не повинні радитися один з одним.

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Відповіді опитуваного треба порівняти з ключем.

- У разі збігу букви, зазначеної в ключі, і букви відповіді, який вибрав опитуваний, за даний відповідь нараховується 2 бали.
- За проміжну відповідь « b » завжди нараховується 1 бал.
- У випадку розбіжності літери відповіді і букви ключа нараховується 0 балів.

Обробка за фактором В (логічне мислення) дещо інша.

- У разі збігу літери відповіді з буквою ключа присвоюється 2 бали,
- у разі неспівпадання - 0 балів.

Ключ до тесту

Отримані таким чином бали сумуються по кожному фактору.

За факторами А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальне число балів 20.

По фактору П - 40 балів (скласти 5 і 9 рядка).

Кількість балів від 16 до 20 (за факторами А, В, Д, К, М, Н) є високою оцінкою з даного фактору, значить, відповідну якість особистості явно виражено (наприклад, товариськість за фактором А).

Кількість балів 13, 14, 15 говорить про певний переважання якості, відповідного високій оцінці (наприклад, товариськості над замкнутістю).

Кількість балів 5, 6, 7 свідчить про переважання якості, відповідного низькій оцінці (наприклад, замкнутості над товариськістю).

Кількість балів 8-12 означає зразкова рівновага між двома протилежними особистісними якостями (наприклад, в міру відкритий, в міру замкнутий).

Якщо опитуваний набрав 12 і більше балів за шкалою Л, то результати опитування необхідно визнати недостовірними.

Якщо опитуваний набрав більше 20 (з 40) балів за шкалою П (схильність до асоціальної поведінки), то це свідчить про певні особистісні проблеми в якійсь сфері життя: у сім'ї, у відносинах з друзями, на роботі, у відносинах з оточуючими. У цьому випадку необхідно провести додаткову співбесіду, щоб виявити, наскільки серйозні проблеми, що виникли.

фактор А

- Висока оцінка + А - відкритий, легкий, товариський.
- Низька оцінка - А - нетовариський, замкнутий.

фактор В

- Висока оцінка + В - з розвиненим логічним мисленням, кмітливий.
- Низька оцінка -В- неухважний або зі слаборозвиненим логічним мисленням.

чинник З

- Висока оцінка + С - емоційно стійкий, зрілий, спокійний.
- Низька оцінка -С - емоційно нестійкий, мінливий, піддається почуттям.

фактор Д

- Висока оцінка + Д - життєрадісний, безтурботний, веселий.
- Низька оцінка -Д - тверезий, мовчазний, серйозний.

фактор К

- Висока оцінка + К - чутливий, що тягнеться до інших, з художнім мисленням.
- Низька оцінка -К - що покладається на себе, реалістичний, раціональний.

фактор М

- Висока оцінка + М - віддає перевагу власні рішення, незалежний, орієнтований на себе.
- Низька оцінка -М - залежний від групи, компанійський, слід за громадською думкою.

фактор Н

- Висока оцінка + Н - контролюючий себе, вміє підкоряти себе правилам.
- Низька оцінка -Н - імпульсивний, неорганізований.

Крім того, даний опитувальник дозволяє виявити схильність до асоціальної поведінки (фактор П) , що може характеризуватися зневагою до прийнятих суспільних норм, моральним і етичним цінностям , сталим правилам поведінки і звичаям .

Включена до опитувальника і шкала правдивості (фактор Л) , яка дозволяє судити про достовірність отриманих результатів .

Рівнева оцінка факторів (у балах) :

- 16-20 - максимальний рівень ;
- 13-15 - переважна вираженість факторів;
- 8-12 - середній рівень ;
- 5-7 - низький рівень.

ДОДАТОК Г

К. Томаса - типи поведіння в конфлікті (данная методика теста адаптирована Н. В. Гришиной)

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) – стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

- В. Я стараюсь добиться своего.
- 7.А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
- В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
- 8.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.
- 9.А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
- 10.А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
- В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- 11.А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.
- В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- 12.А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
- 13.А. Я предлагаю среднюю позицию.
- В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
- 14.А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- 15.А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
- 16.А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17.А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18.А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.
- В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19.А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.
- В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20.А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
- 21.А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.
- 22.А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- В. Я отстаиваю свои желания.
- 23.А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24.А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
- 25.А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- 26.А. Я предлагаю среднюю позицию.
- В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- 27.А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

- В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
- 29.А. Я предлагаю среднюю позицию.
- В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- 30.А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

Бланк вопросника

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

ДОДАТОК Д

Методика диагностики социально-психологической адаптации
К.Роджерса и Р.Даймонда (методика СПА)

Инструкция. В опроснике содержатся высказывания о человеке, о его образе жизни – переживаниях, мыслях, привычках, стиле поведения. Их всегда можно соотнести с нашим собственным образом жизни.

Прочитав или прослушав очередное высказывание опросника, примерьте его к своим привычкам, своему образу жизни и оцените, в какой мере это высказывание может быть отнесено к вам. Для того чтобы обозначить ваш ответ в бланке, выберите, подходящий, по вашему мнению, один из семи вариантов оценок, пронумерованных цифрами от «0» до «6»:

- «0» – это ко мне совершенно не относится;
- «1» – мне это не свойственно в большинстве случаев;
- «2» – сомневаюсь, что это можно отнести ко мне;
- «3» – не решаюсь отнести это к себе;
- «4» – это похоже на меня, но нет уверенности;
- «5» – это на меня похоже;
- «6» – это точно про меня.

Выбранный вами вариант ответа отметьте в бланке для ответов в ячейке, соответствующей порядковому номеру высказывания.

Опросник

1. Испытывает неловкость, когда вступает с кем-нибудь в разговор.
2. Нет желания раскрываться перед другими.
3. Во всем любит состязание, соревнование, борьбу,
4. Предъявляет к себе высокие требования.
5. Часто ругает себя за сделанное.
6. Часто чувствует себя униженным.
7. Сомневается, что может нравиться кому-нибудь из лиц противоположного пола.
8. Свои обещания выполняет всегда.
9. Теплые, добрые отношения с окружающими.
10. Человек сдержанный, замкнутый; держится от всех чуть в стороне.
11. В своих неудачах винит себя.
12. Человек ответственный; на него можно положиться.
13. Чувствует, что не в силах хоть что-нибудь изменить, все усилия напрасны.
14. На многое смотрит глазами сверстников.
15. Принимает в целом те правила и требования, которым надлежит следовать.
16. Собственных убеждений и правил не хватает.
17. Любит мечтать – иногда прямо среди бела дня. С трудом возвращается от мечты к действительности.
18. Всегда готов к защите и даже нападению: «застревает» на переживаниях обид, мысленно перебирая способы мщения.
19. Умеет управлять собой и собственными поступками, заставлять себя, разрешать себе; самоконтроль для него не проблема.
20. Часто портится настроение: накатывает уныние, хандра.
21. Все, что касается других, не волнует: сосредоточен на себе; занят собой.
22. Люди, как правило, ему нравятся.
23. Не стесняется своих чувств, открыто их выражает.
24. Среди большого стечения народа бывает немножко одиноко.
25. Сейчас очень не по себе. Хочется все бросить, куда-нибудь спрятаться.
26. С окружающими обычно ладит.
27. Всего труднее бороться с самим собой.
28. Настораживает незаслуженное доброжелательное отношения окружающих.
29. В душе – оптимист, верит в лучшее.
30. Человек неподатливый, упрямый; таких называют трудными.
31. К людям критичен и судит их, если считает, что они этого заслуживают.
32. Обычно чувствует себя не ведущим, а ведомым: ему не всегда удастся мыслить и

действовать самостоятельно.

33. Большинство из тех, кто его знает, хорошо к нему относится, любит его.
34. Иногда бывают такие мысли, которыми не хотелось бы ни с кем делиться.
35. Человек с привлекательной внешностью.
36. Чувствует себя беспомощным, нуждается в ком-то, кто был бы рядом.
37. Приняв решение, следует ему.
38. Принимает, казалось бы, самостоятельные решения, не может освободиться от влияния других людей.
39. Испытывает чувство вины, даже когда винить себя как будто не в чем.
40. Чувствует неприязнь к тому, что его окружает.
41. Всем доволен.
42. Выбит из колеи: не может собраться, взять себя в руки, организовать себя.
43. Чувствует вялость; все, что раньше волновало, стало вдруг безразличным.
44. Уравновешен, спокоен.
45. Разозлившись, нередко выходит из себя.
46. Часто чувствует себя обиженным.
47. Человек порывистый, нетерпеливый, горячий: не хватает сдержанности.
48. Бывает, что сплетничает.
49. Не очень доверяет своим чувствам: они иногда подводят его.
50. Довольно трудно быть самим собой.
51. На первом месте рассудок, а не чувство: прежде чем что-либо сделать, подумает.
52. Происходящее с ним толкует на свой лад, способен напридумывать лишнего. Словом – не от мира сего.
53. Человек, терпимый к людям, и принимает каждого таким, каков он есть.
54. Старается не думать о своих проблемах.
55. Считает себя интересным человеком – привлекательным как личность, заметным.
56. Человек стеснительный, легко тушуетя.
57. Обязательно нужно напоминать, подталкивать, чтобы довел дело до конца.
58. В душе чувствует превосходство над другими.
59. Нет ничего, в чем бы выразил себя, проявил свою индивидуальность, свое Я.
60. Боится того, что подумают о нем другие.
61. Честолюбив, равнодушен к успеху, похвале: в том, что для него существенно, старается быть среди лучших.
62. Человек, у которого в настоящий момент многое достойно презрения.
63. Человек деятельный, энергичный, полон инициатив.
64. Пасует перед трудностями и ситуациями, которые грозят осложнениями.
65. Себя просто недостаточно ценит.
66. По натуре вожак и умеет влиять на других.
67. Относится к себе в целом хорошо.
68. Человек настойчивый, напористый; ему всегда важно настоять на своем.
69. Не любит, когда с кем-нибудь портятся отношения, особенно – если разногласия грозят стать явными.
70. Подолгу не может принять решение, а потом сомневается в его правильности.
71. Пребывает в растерянности; все спуталось, все смешалось у него.
72. Доволен собой.
73. Невезучий.
74. Человек приятный, располагающий к себе.
75. Лицом, может, и не очень пригож, но может нравиться как человек, как личность.
76. Презирает лиц противоположного пола и не связывается с ними.
77. Когда нужно что-то сделать, охватывает страх; а вдруг – не справлюсь, а вдруг – не получится.
78. Легко, спокойно на душе, нет ничего, что сильно бы тревожило.
79. Умеет упорно работать.

80. Чувствует, что растет, взрослеет: меняется сам и отношение к окружающему миру.
81. Случается, что говорит о том, в чем совсем не разбирается.
82. Всегда говорит только правду.
83. Встревожен, обеспокоен, напряжен.
84. Чтобы заставить хоть что-то сделать, нужно как следует настоять, и тогда он уступит.
85. Чувствует неуверенность в себе.
86. Обстоятельства часто вынуждают защищать себя, оправдываться и обосновывать свои поступки.
87. Человек уступчивый, податливый, мягкий в отношениях с другими.
88. Человек толковый, любит размышлять.
89. Иной раз любит прихвастнуть.
90. Принимает решения и тут же их меняет; презирает себя за безволие, а сделать с собой ничего не может.
91. Старается полагаться на свои силы, не рассчитывает на чью-то помощь.
92. Никогда не опаздывает.
93. Испытывает ощущение скованности, внутренней несвободы.
94. Выделяется среди других.
95. Не очень надежный товарищ, не во всем можно положиться.
96. В себе все ясно, себя хорошо понимает.
97. Общительный, открытый человек; легко сходится с людьми.
98. Силы и способности вполне соответствуют тем задачам, которые приходится решать; со всем может справиться.
99. Себя не ценит: никто его всерьез не воспринимает; в лучшем случае к нему снисходительны, просто терпят.
100. Беспокоится, что лица противоположного пола слишком занимают мысли.
101. Все свои привычки считает хорошими.

Бланк для ответов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101									

Показатели и ключи интерпретации.

«Адаптация» $A = \frac{a}{a+b} \cdot 100\%$	«Самоприятие» $S = \frac{a}{a+b} \cdot 100\%$
«Приятие других» $L = \frac{12a}{12a+b} \cdot 100\%$	«Эмоциональная комфортность» $E = \frac{a}{a+b} \cdot 100\%$
«Интернальность» $I = \frac{a}{a+1,4b} \cdot 100\%$	«Стремление к доминированию» $D = \frac{2a}{2a+b} \cdot 100\%$

№	Показатели	Номера высказываний	Нормы
1	a Адаптивность	4,5,9,12,15,19,22,23,26,27, 29,33,35,37,41,44,47,51,53, 55,61,63,67,72,74,75,78,80, 88,91,94,96,97,98	(68-170) 68-136
	b Деадаптивность	2,6,7,13,16,18,25,28,32,36, 38,40,42,43,49,50,54,56,59, 60,62,64,69,71,73,76,77,83, 84, 86, 90, 95, 99, 100	(68-170) 68-136
2	a Лживость –	34,45,48,81,89	(18-45) 18-36
	b +	8,82,92,101	
3	a Приятие себя	33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94,96	(22-52) 22-42
	b Неприятие себя	7,59,62,65,90,95,99	(14-35) 14-28
4	a Приятие других	9,14,22,26,53,97	(12-30) 12-24
	b Неприятие других	2,10,21,28,40,60,76	(14-35) 14-28
5	a Эмоциональный комфорт	23,29,30,41,44,47,78	(14-35) 14-28
	b Эмоциональный дискомфорт	6,42,43,49,50,83,85	(14-35) 14-28
6	a Внутренний контроль	4,5,11,12,19,27,37,51,63,68, 79i91i98J3	(26-65) 26-52
	b Внешний контроль	25,36,52,57,70,71,73,77	(18-45) 18-36
7	a Доминирование	58,61,66	(6-15) 6-12
	b Ведомость	16, 32, 38, 69, 84, 87	(12-30) 12-24
8	Эскапизм (уход от проблем)	17,18,54,64,86	(10-25) 10-20

Зона неопределенности в интерпретации результатов по каждой шкале для подростков приводится в скобках, для взрослых – без скобок. Результаты «до» зоны неопределенности интерпретируются как чрезвычайно низкие, а «после» самого высокого показателя в зоне неопределенности – как высокие.

Методика исследования уровня субъективного контроля Дж.Роттера

Инструкция: Прочитав каждое утверждение, решите для себя согласны вы с ним или нет. В случае согласия поставьте рядом с порядковым номером предложения знак «+» (можно это сделать на отдельном листе бумаги). Если вы не согласны с данным утверждением, то рядом с порядковым номером поставьте знак «-». Будьте внимательны при выполнении этой работы и в то же время старайтесь подолгу не задерживаться и не раздумывать по поводу отдельного утверждения.

Опросник УСК

1. Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от способностей и усилий человека.
2. Большинство разводов происходит от того, что люди не захотели приспособиться друг к другу.
3. Болезнь - дело случая: если уж суждено заболеть, то ничего не поделаешь.
4. Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.
5. Осуществление моих желаний часто зависит от везения.
6. Бесплезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.
7. Внешние обстоятельства - родители и благосостояние - влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.
8. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.
9. Как правило, руководство оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.
10. Мои отметки в школе зависели от случайных обстоятельств (например, настроения учителя) больше, чем от моих собственных усилий.
11. Когда я строю планы, то я, в общем, верю, что смогу их осуществить.
12. То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.
13. Думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.
14. Если люди не подходят друг другу, то как бы они ни старались наладить семейную жизнь, они все равно не смогут это сделать.
15. Тот хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.
16. Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.
17. Думаю, что случай или судьба не играют важной роли в моей жизни.
18. Я стараюсь не планировать далеко вперед, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.
19. Мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий и степени подготовленности.
20. В семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.
21. Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.
22. Я предпочитаю такое руководство, при котором можно самостоятельно определять, что и как делать.
23. Думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.
24. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успеха в своем деле.
25. В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.
26. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях в семье.
27. Если я очень захочу, то смогу расположить к себе почти любого.
28. На подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по их воспитанию часто оказываются бесполезными.

29. То, что со мной случается, это дело моих собственных рук.
30. Человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего не проявил достаточных усилий.
31. Трудно бывает понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.
32. Чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, чего хочу.
33. В неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще всего виноваты другие люди, чем я сам.
34. Ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно его одевать.
35. В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы не решатся сами собой.
36. Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.
37. Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было, зависит счастье моей семьи.
38. Мне всегда трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.
39. Я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.
40. К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.
41. В семейной жизни бывают такие случаи, когда невозможно разрешить проблемы даже при самом сильном желании.
42. Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны винить в этом только самих себя.
43. Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.
44. Большинство неудач в моей жизни произошло от неумения, незнания или лени и мало зависело от везения или невезения.

Обработку заполненных ответов следует проводить по приведенным ниже ключам, суммируя совпадающие с ключом ответы. К опроснику УСК прилагается семь ключей, соответствующих семи шкалам:

Шкала общей интернальности (Ио).

Высокий показатель по этой шкале соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями. Такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять и, следовательно, берут на себя ответственность за свою жизнь в целом. Низкий показатель по шкале Ио соответствует низкому уровню субъективного контроля. Такие люди не видят связи между своими действиями и значимыми событиями, которые они рассматривают как результат случая или действия других людей. Для определения УСК по данной шкале необходимо помнить, что максимальное значение показателя по ней равно 44, а минимальное - 0.

Шкала интернальности в области достижений (Ид).

Высокий показатель по этой шкале соответствует высокому уровню субъективного контроля над эмоционально положительными событиями. Такие люди считают, что всего самого хорошего в своей жизни они добились сами и что они способны с успехом идти к намеченной цели в будущем. Низкий показатель по шкале Ид свидетельствует о том, что человек связывает свои успехи, достижения и радости с внешними обстоятельствами - везением, счастливой судьбой или помощью других людей. Максимальное значение показателя по этой шкале равно 12, минимальное - 0.

Шкала интернальности в области неудач (Ин).

Высокий показатель по этой шкале говорит о развитом чувстве субъективного контроля по отношению к отрицательным событиям и ситуациям, что проявляется в склонности обвинять самого себя в разнообразных неприятностях и неудачах. Низкий показатель свидетельствует о том, что человек склонен приписывать ответственность за подобные события другим

людям или считать их результатами невезения. Максимальное значение Ин - 12, минимальное - 0.

Шкала интернальности в семейных отношениях (Ис).

Высокий показатель Ис означает, что человек считает себя ответственным за события, происходящие в его семейной жизни. Низкий Ис указывает на то, что субъект считает своих партнеров причиной значимых ситуаций, возникающих в его семье. Максимальное значение Ис- 10, минимальное - 0.

Шкала интернальности в области производственных отношений (Ип).

Высокий Ип свидетельствует о том, что человек считает себя, свои действия важным фактором организации собственной производственной деятельности, в частности, в своем продвижении по службе. Низкий Ип указывает на склонность придавать более важное значение внешним обстоятельствам - руководству, коллегам по работе, везению - невезению. Максимум Ип - 8, минимум - 0.

Шкала интернальности в области межличностных отношений (Им).

Высокий показатель по Им свидетельствует о том, что человек чувствует себя способным вызывать уважение и симпатию других людей. Низкий Им указывает на то, что субъект не склонен брать на себя ответственность за свои отношения с окружающими. Максимальное значение Им - 4, минимальное - 0.

Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни (Из).

Высокий показатель Из свидетельствует о том, что человек считает себя во многом ответственным за свое здоровье и полагает, что выздоровление зависит преимущественно от его действий. Человек с низким Из считает здоровье и болезнь результатом случая и надеется на то, что выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей. Максимальное значение Из - 4, минимальное - 0.

Ключи для обработки результатов опросника

Ио:	«+»	2, 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44
	«-»	1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 31, 33, 38, 40, 41, 43
Ид:	«+»	12, 15, 27, 32, 36, 37
	«-»	1, 5, 6, 14, 26, 43
Ин:	«+»	2, 4, 20, 31, 42, 44
	«-»	7, 24, 33, 38, 40, 41
Ис:	«+»	2, 16, 20, 32, 37
	«-»	7, 14, 26, 28, 41
Ип:	«+»	19, 22, 25, 42
	«-»	1, 9, 10, 30
Им:	«+»	4, 27
	«-»	6, 38
Из:	«+»	13, 34
	«-»	3, 23

Личностный опросник Айзенка (ЕРІ)**Инструкция**

Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичны ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Отвечайте быстро и точно. Помните, что нет «хороших» или «плохих» ответов. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет — знак — (нет).

Текст опросника

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытывать сильные ощущения?
2. Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут вас понять, ободрить или посочувствовать?
3. Считаете ли вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли трудно вам отказываться от своих намерений?
5. Обдумываете ли вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, даже если это вам невыгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли вы обычно действуете и говорите, не тратите ли много времени на обдумывание?
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор вы способны решиться на все?
11. Смущаетесь ли вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который вам симпатичен?
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?
13. Часто ли бывает, что вы действуете необдуманно, под влиянием момента?
14. Часто ли вас беспокоят мысли о том, что вам не следовало чего-либо делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы чтение книг встречам с людьми?
16. Верно ли, что вас легко задеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли иногда у вас такие мысли, которыми вам не хотелось бы делиться с другими людьми?
19. Верно ли, что иногда вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
20. Стараетесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим числом самых близких друзей?
21. Много ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, отвечаете ли вы тем же?
23. Считаете ли вы все свои привычки хорошими?
24. Часто ли у вас появляется чувство, что вы в чем-то виноваты?
25. Способны ли вы иногда дать волю своим чувствам и беззаботно развлечься с веселой компанией?
26. Можно ли сказать, что нервы у вас часто бывают натянуты до предела?
27. Слывете ли вы за человека живого и веселого?
28. После того как дело сделано, часто ли вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что могли бы сделать лучше?
29. Чувствуете ли вы себя беспокойно, находясь в большой компании?
30. Бывает ли, что вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что в голову лезут разные мысли?

32. Что вы предпочитаете, если хотите узнать что-либо: найти в книге или спросить у друзей?
33. Бывают ли у вас сильные сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, требующая сосредоточения?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли вы говорите только правду?
37. Бывает ли вам неприятно находиться в компании, где все подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, требующая быстрого действия?
40. Верно ли, что вам часто не дают покоя мысли о разных неприятностях и «ужасах», которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Верно ли, что вы неторопливы в движениях и несколько медлительны?
42. Опаздывали ли вы когда-нибудь на работу или на встречу с кем-либо?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что не упускаете любого удобного случая побеседовать с новым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых такие, которые вам явно не нравятся?
49. Могли бы вы сказать, что вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли вас задевает критика ваших недостатков или вашей работы?
51. Трудно ли вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых участвует много народа?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшутить над другими?
57. Страдаете ли вы бессонницей?

Ключ

Экстраверсия - интроверсия:

«да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм:

«да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

«Шкала лжи»:

«да» (+): 6, 24, 36;

«нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

Интерпритация результатов

Экстраверсия:

больше 19 - яркий экстраверт,

больше 15 - экстраверт

12 - среднее значение,

меньше 9 - интроверт,

меньше 5 - глубокий интроверт.

Нейротизм:

больше 19 - очень высокий уровень нейротизма,

больше 14 - высокий уровень нейротизма,

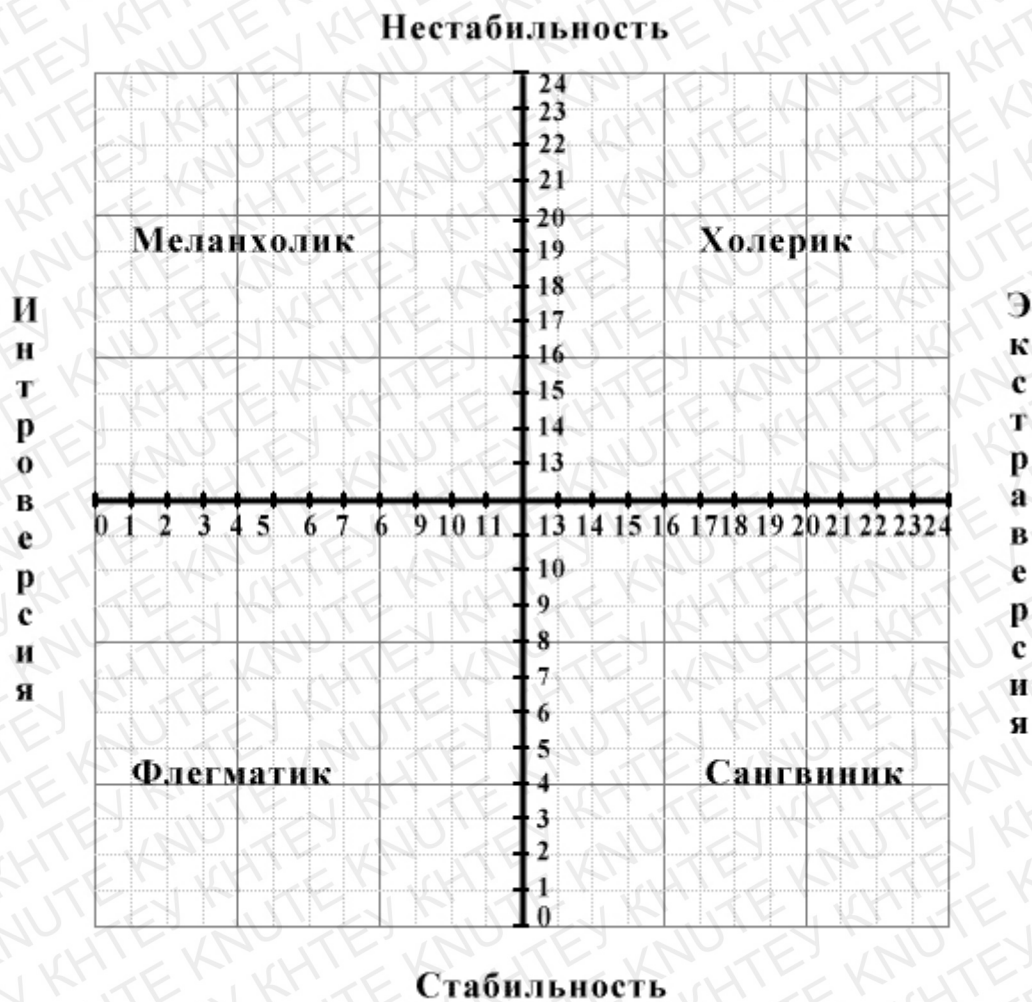
9 - 13 - среднее значение,

меньше 7 - низкий уровень нейротизма.

Ложь:

больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение, меньше 4 - норма.

Круг Айзенка (EPI)



ДОДАТОК 3

Определение психического выгорания (А.А.Рукавишников)

Инструкция к тесту

Вам предлагается ответить на ряд утверждений, касающихся чувств, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте высказывания и решите, испытывали ли вы нечто подобное. Если у вас никогда не возникало подобного чувства, поставьте галочку или крестик в бланке ответов в колонке «никогда» напротив порядкового номера утверждения. Если у вас подобное чувство присутствует постоянно, то поставьте галочку или крестик в бланке ответов в колонке «обычно», а также в соответствии с ответами «редко», и «часто». Отвечайте как можно быстрее. Постарайтесь долго не задумываться над выбором ответа.

Тестовый материал

Текст опросника

1. Я легко раздражаюсь.
2. Думаю, что работаю лишь потому, что надо где-то работать.
3. Меня беспокоит, что думают коллеги о моей работе.
4. Я чувствую, что у меня нет никаких эмоциональных сил вникать в чужие проблемы.
5. Меня мучает бессонница.
6. Думаю, что если бы представилась удачная возможность, я бы сменил место работы.
7. Я работаю с большим напряжением.
8. Моя работа приносит мне удовлетворение.
9. Чувствую, что работа с людьми изматывает меня.
10. Думаю, что моя работа важна.
11. Я устаю от человеческих проблем, с решением которых сталкиваюсь на работе.
12. Я доволен профессией, которую выбрал.
13. Непонятливость моих коллег или учеников раздражает меня.
14. Я эмоционально устаю на работе.
15. Думаю, что не ошибся в выборе своей профессии.
16. Я чувствую себя опустошенным и разбитым после рабочего дня.
17. Чувствую, что получаю мало удовлетворения от достигнутых успехов на работе.
18. Мне трудно устанавливать или поддерживать тесные контакты с коллегами по работе.
19. Для меня важно преуспеть на работе.
20. Идя утром на работу, я чувствую себя свежим и отдохнувшим.
21. Мне кажется, что результаты моей работы не стоят затраченных мною усилий.
22. У меня не хватает времени на мою семью и личную жизнь.
23. Я полон оптимизма по отношению к своей работе.
24. Мне нравится моя работа.
25. Я устал все время стараться.
26. Меня утомляет участие в дискуссиях на профессиональные темы.
27. Мне кажется, что я изолирован от своих коллег по работе.
28. Я удовлетворен своим профессиональным выбором так же, как и в начале карьеры.
29. Я чувствую физическое напряжение, усталость.
30. Постепенно я начинаю испытывать безразличие к своим ученикам.
31. Работа эмоционально выматывает меня.
32. Я использую лекарства для улучшения самочувствия.
33. Меня интересуют результаты работы моих коллег.
34. Утром мне трудно вставать и идти на работу.
35. На работе меня преследует мысль: поскорее бы рабочий день закончился.
36. Нагрузка на работе практически невыносима.
37. Я ощущаю радость, помогая окружающим людям.
38. Я чувствую, что стал более безразличным к своей работе.

- 39.Случается, что у меня без особой причины начинает болеть голова или желудок.
- 40.Я прилагаю усилия, чтобы быть терпеливым с учениками.
- 41.Я люблю свою работу.
- 42.У меня возникает чувство, что глубоко внутри я эмоционально не защищен.
- 43.Меня раздражает поведение моих учеников.
- 44.Мне легко понять чувства окружающих по отношению ко мне.
- 45.Меня часто охватывает желание все бросить и уйти с рабочего места.
- 46.Я замечаю, что становлюсь более черствыми по отношению к людям.
- 47.Я чувствую эмоциональное напряжение.
- 48.Я совершенно не увлечен и даже не интересуюсь своей работой.
- 49.Я чувствую себя измотанным.
- 50.Я считаю, что своим трудом я приношу пользу людям.
- 51.Временами я сомневаюсь в своих способностях.
- 52.Я испытываю ко всему, что происходит вокруг, полную апатию.
- 53.Выполнение повседневных дел для меня – источник удовольствия и удовлетворения.
- 54.Я не вижу смысла в том, что делаю на работе.
55. чувствую удовлетворение от выбранной мной профессии.
- 56.Хочется «плюнуть» на все.
- 57.Я жалею о здоровье без четко определенных симптомов.
- 58.Я доволен своим положением на работе и в обществе.
- 59.Мне понравилась бы работа, отнимающая мало времени и сил.
- 60.Я чувствую, что работа с людьми сказывается на моем физическом здоровье.
- 61.Я сомневаюсь в значимости своей работы.
- 62.Испытываю чувство энтузиазма по отношению к работе.
- 63.Я так устаю на работе, что не в состоянии выполнять свои повседневные домашние обязанности.
- 64.Считаю, что вполне компетентен в решении проблем, возникающих на работе.
- 65.Чувствую, что могу дать детям больше, чем даю.
- 66.Мне буквально приходится заставлять себя работать.
- 67.Присутствует ощущение, что я могу легко расстроиться, впасть в уныние.
- 68.Мне нравится отдавать работе все силы.
- 69.Я испытываю состояние внутреннего напряжения и раздражения.
- 70.Я стал с меньшим энтузиазмом относиться к своей работе.
- 71.Верю, что способен выполнить все, что задумано.
- 72.У меня нет желания глубоко вникать в проблемы моих учеников.

Обработка и интерпритация.

Данная методика включает три шкалы: психоэмоционального истощения (ПИ), личностного отдаления (ЛО) и профессиональной мотивации (ПМ). Для определения психического «выгорания» в пределах указанных шкал пользуются специальным ключом:

ПИ – 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 утверждений).

ЛО – 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 утверждения).

М – 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 утверждения).

Количественная оценка психического «выгорания» по каждой шкале осуществляется путем перевода ответов в трехбалльную систему («часто» – 3 балла, «обычно» – 2 балла, «редко» – 1 балл, «никогда» – 0 баллов) и суммарного подсчета баллов. Обработка производится по «сырому» баллу. Затем с помощью нормативной таблицы определяется уровень психического «выгорания» по каждой шкале.

Таблицы норм

Нормы для компонента «психоэмоциональное истощение» (ПИ)

Крайне	Низкие	Средние	Высокие	Крайне высокие
--------	--------	---------	---------	----------------

низкие значения	значения	значения	значения	
9 и ниже	10-20	21-39	40-49	50 и выше

Нормы для компонента «личностное отдаление» (ЛО)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
9 и ниже	16-10	17-31	32-40	41 и выше

Нормы для компонента «профессиональная мотивация» (ПМ)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
7 и ниже	8-12	13-24	25-31	32 и выше

Нормы для индекса психического «выгорания» (ИПв)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
31 и ниже	32-51	52-92	93-112	113 и выше

Содержательные характеристик шкал

Психозмоциональное истощение – процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

Личностное отдаление – специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

Профессиональная мотивация – уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

Ниже приведены жизненные проявления ПВ на различных системных уровнях.

Жизненные проявления психического «выгорания» на системно-структурных уровнях